

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Сектор за заштиту потрошача
Београд, Немањина 22-26



Организација за заштиту потрошача
'ХРАМ'

Београд, Крушедолска 16
Тел. 060 4155 100; 011 4203 715
e-mail : op.hram.bg.rs@gmail.com
www.potrosacihram.co

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О АКТИВНОСТИМА ЗА 2020. ГОДИНУ за ОРГАНИЗАЦИЈУ ПОТРОШАЧА ХРАМ

У годишњем плану ОП Храм за 2020 годину, између осталих, прецизирани су следећи приоритети у активностима :

1. Пружање информација, савета и друге врсте помоћи потрошачима и корисницима услуга за остваривање њихових потрошачких права.
2. Посредовање у решавању проблема потрошача и корисника услуга.
3. Залагање за заштиту појединачних и заједничких интереса потрошача у Републици Србији.
4. Преузимање иницијативе у контактима са продавцима, даваоцима услуга, овлашћеним сервисерима и др. ради заштите интереса потрошача који су пријавили кршење њихових права, по претходном утврђивању на основу Закона о заштити потрошача и других закона
5. Заступање интереса потрошача, упућивање поднесака, пријава надлежним инспекцијским службама у случајевима када је то неопходно уз претходну проверу валидности пријаве (утврђивање на терену).

Свака од набројаних активности је спровођена током 2020 године:

- Пружање савета информација путем телефона, електронске поште и непосредно – просечно 30 на дневном нивоу.
- Посредовање у решавању проблема потрошача у просеку 10 на месецном нивоу.
- Преузимање иницијативе у контактима са продавцима, даваоцима услуга, овлашћеним сервисерима итд. У просеку 15 на месецном нивоу.
- Сарадња са другим НО и осталим субјектима у заједничком интересу заштите потрошача – дугорочна активност.

ОП Храм је имала представнике за решавање рекламација коју образују трговци који пружају услуге од општег економског значаја и о томе има закључене уговоре са „Радијус вектор доо“ Београд, „Маско доо“ Београд, „Цитадела комуникације доо“ Београд, „Астра –телеком доо“ Београд. У току 2020 године дошло је или до фузионирања неких од ових предузећа или до припајања једном, и то СББ и МОЈА ТВ НОВА. У покушају да остваримо комуникацију са директорком Радиус Вектора нисмо успели и поред слања маилова и других покушаја, тако да

немамо сазнање да ли уопште у новим предузећима имају представнике удружења у комисијама за приговоре корисника.

У комисијама смо у „Паркинг сервис» Београд, и «Еко-Гроцка» из Гроцке.

За свој рад у комисијама ОП Храм је имала приход од 469.000,00 РСД.

Због епидемије корона вируса нисмо имали могућност да аплицирамо за пројекте на локалном нивоу, а што се тиче конкурса Министарства трговине и телекомуникација, нисмо примили никакав маил у коме нас министарство обавештава о објављеном конкурс у чему је био случај предходних година, па тако нисмо ни имали сазнање о термину конкурса који је био у месецу јулу, те смо пропустили ову могућност да омогућимо удружењу веће и шире активности у циљу помоћи потрошачима у остваривању својих права.

У прилогу бр.1 достављамо Биланс стања и Биланс успеха ОП Храм као и Статистички извештај на наведеним линковима.

У прилогу бр. 2 достављамо табеларни финансијски извештај.

У прилогу бр.3 достављамо део активности саветовалишта ОП ХРАМ у 2019. години.

У прилогу бр.4. достављамо пример према коме би сва јавна и комунална предузећа требало да поступају приликом одлучивања избора за члана Комисије о приговорима потрошача.

Анализа потрошачких приговора

Највише приговора било је у протеклој години на квалитет обуће, нарочито патика како за одрасле тако и за децу и то све више на дечију обућу, што упућује на потребу веће контроле квалитета тих производа, затим на рад готово свих оператера мобилне телефоније, затим кабловских оператера (СББ, МОЈАСУПЕРНОВА, Телеком), на обрачуна и рачуне ЕДБ, рачуне за воду нарочито на општинама где постоје засебни водомери на кућама општина Палилула, (Борча, Крњача), као и на белу технику купљену углавном у Техноманији, и то на фрижидере, вешмашине, машине за судове као и у Гигатрону, рачунарска техника.

Такође смо приметили да се велики број потрошача жалио на остваривање права у вези гаранције.

Закључак

Неопходно је вршити континуирану едукацију потрошача о свим њиховим правима у свим сегментима потрошаке активности. Мора се више радити на подизању нивоа свести о правима и обавезама из области закона о заштити потрошача, како потрошача тако пружаоца услуга и продаваца. Такође, држава мора изградити механизме у спречавању увоза робе лошијег квалитета за наше тржиште, на које указујемо већ годинама. Осим тога мора се вршити контрола и провера трговаца на даљину, преко сајтова и свака врста продаје преко интернета и путем презентација како би се спречиле разне злоупотребе којима су потрошачи перманентно изложени, што ће нам бити један од приоритета у плану за 2021.годину, обзиром да 2020.године нисмо учествовали на Конкурсу за финансирање од стране Министарства па нисмо имали неопходне услове за остваривање ових планова и програма.

У Београду
24.03.2021. године



ОРГАНИЗАЦИЈА ПОТРОШАЧА ХРАМ

Наталија Вранешевић
председница