



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

Министарство трговине, туризма и телекомуникација  
Сектор за заштиту потрошача  
ул. Немањина бр. 22 – 26  
11000 Београд

### ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

Национална организација потрошача Србије (НОПС) је у 2020. години наставила са континуираним спровођењем активности у области заштите потрошача.

У току 2020. године НОПС је своје активности претежно спроводио у склопу програма финансираних од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација (у даљем тексту: Министарство), и то у склопу програма *„Ефикасна заштита права и интереса потрошача за регион Београда“*, који је завршен 1. августа 2020. године, и програма *„Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Београда“* који је отпочео потписивањем уговора са Министарством 7. октобра 2020. године.

У 2020. години, и поред непредвидиве епидемиолошке ситуације и промена у режиму рада, евидентирано је и решено укупно 3.335 приговора од стране НОПС-а, при чему су ангажована лица свакодневно поступала по приговорима потрошача у виду саветовања, информисања и пружања правне помоћи потрошачима.

Редовним ажурирањем интернет странице [www.nops.org.rs](http://www.nops.org.rs) већи број потрошача је обавештен од својим правима и обавезама у складу са Законом о заштити потрошача, новинама у погледу законских решења, као и о актуелностима у области заштите потрошача.



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

НОПС, као препознатљива потрошачка организација, наставила је своје активности у виду присуства у медијима, како штампаним, тако и електронским, али и у ТВ и радио емисијама.

### Пројектне активности

#### *Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Београда*

Програм „Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Београда“ отпочео је са радом 7. октобра 2020. године, дана када је и потписан уговор са Министарством трговине, туризма и телекомуникација и трајаће 10 (десет) месеци, односно до 7. августа 2021. године (у моменту израде извештаја наведени програм је у току).

Као и претходних година и у оквиру претходних програма, основни циљ рада је унапређење система заштите потрошача кроз свакодневно доступне методе.

#### Ефикасна заштита права и интереса потрошача за регион Београда

Пројекат под називом „Ефикасна заштита права и интереса потрошача за регион Београда“ финансиран је од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација, а ангажована лица отпочела су са радом на овом пројекту на дан потписивања уговора, тј. 1. октобра 2019. године. Пројекат је трајао 10 месеци и завршен је 1. августа 2020. године.

Циљ пројекта је унапређење заштите потрошача у Републици Србији и обезбеђење високог нивоа заштите потрошача, а све кроз савремене и доступне методе.

НОПС своје активности усмерава ка повећању броја приговора решених у корист потрошача и повећању броја потрошача информисаних о својим правима и способних да самостално доносе потребне одлуке.



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### Истраживање индекса задовољства потрошача

Као и претходних година, НОПС са својом чланицом Удружењем за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ), континуирано спроводи пројекте *Истраживања индекса задовољства потрошача*.

Овакви пројекти имају за циљ унапређење односа потрошача и привреде, тј. компанија, произвођача роба и понуђача услуга.



## Анализа потрошачких приговора

У току 2020. године Национална организација потрошача Србије (НОПС) је укупно евидентирала **3.335** приговора потрошача. Анализа свих приговора, у односу на различите класификаторе, дата је у наставку, при чему колона **%** представља проценат који су приговори са датим класификатором остварили у односу на укупан број приговора у 2020. години. Анализа приговора је у складу са Националним регистром потрошачких приговора.

- Статус пријаве

Статус пријаве	%
Затворен	<b>99,52</b>
Нерелевантан	<b>0,42</b>
У раду	<b>0,06</b>



- Предузета активност

Предузета активност	%
Непознато у време уноса	<b>0,60</b>
Правна помоћ	<b>2,07</b>
Савет / информација	<b>97,33</b>



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### Предузета активност



- Врста правне помоћи

Врста правне помоћи	%
Поднесак	37,68
Посредовање	60,87
Суд	1,45

### Врста правне помоћи





## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

### • Исход предузете активности

Исход предузете активности	%
Непознато у време уноса	0,51
Покренут судски поступак	0,06
Потрошач поучен о својим законским правима	74,00
Потрошачу усвојена рекламација након предузете активности удружења	4,14
Прослеђена пријава ради спровођења инспекцијског надзора	19,97
Пружена информација	1,32



### • Крајњи исход

Крајњи исход	%
Потрошач деловањем удружења остварио своја права	4,22
Потрошачу пружена информација / савет	78,70
Приговор потрошача неоснован	17,08



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

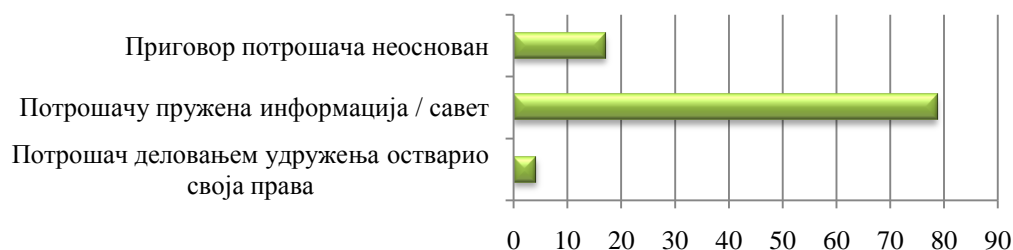
office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### Крајњи исход



- Предмет пријаве

Предмет пријаве	%
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	1,14
Гаранција	2,10
Испорука робе / пружање услуге	6,75
Непоштено пословање – насртљиво	0,15
Непоштено пословање – обмањујуће	1,77
Неправичне уговорне одредбе	0,39
Остало	2,31
Право на одустанак од куповине	4,38
Право на раскид уговора	6,54
Предуговорно обавештавање	0,39
Приватност и заштита података	0,15
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	6,69
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	42,85
Саобразност	21,95
Цена	2,46



# Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

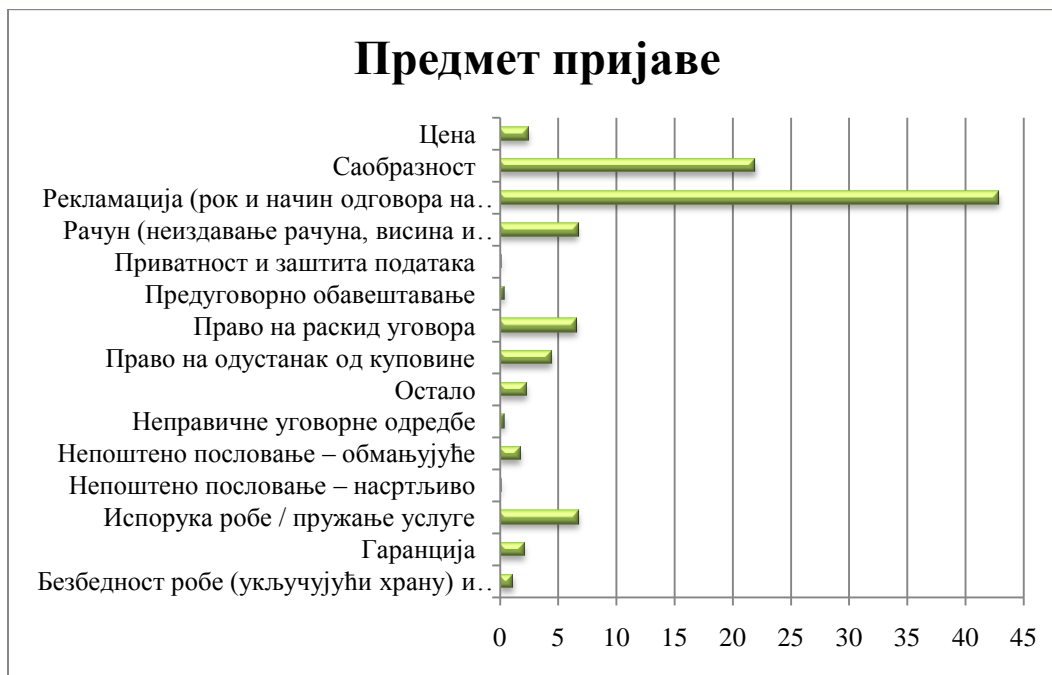
(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75



## • Врста робе / услуге

Врста робе / услуге	%
Обућа	16,19
Бела техника	9,72
Остало	8,13
Рачунари и ИТ опрема	6,54
Мобилни телефони	5,28
Телевизори	5,16
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	5,01
Услуге преноса телевизијског сигнала	4,62
Одећа	4,38
Услуге мобилне телефоније	3,66
Услуге приступа интернету	3,12
Кућни апарати	2,70
Кухињски апарати и опрема за кухињу	1,89
Моторна возила	1,80
Занатске услуге	1,74
Електрична енергија	1,50
Ауто опрема	1,50



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

Унутрашње поштанске услуге – курирске услуге	1,29
Пакет аранжмани	1,29
Модни додаци	1,23
Клима уређаји и уређаји за грејање	1,20
Разно (појединачно мање од 1%)	12,08





## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

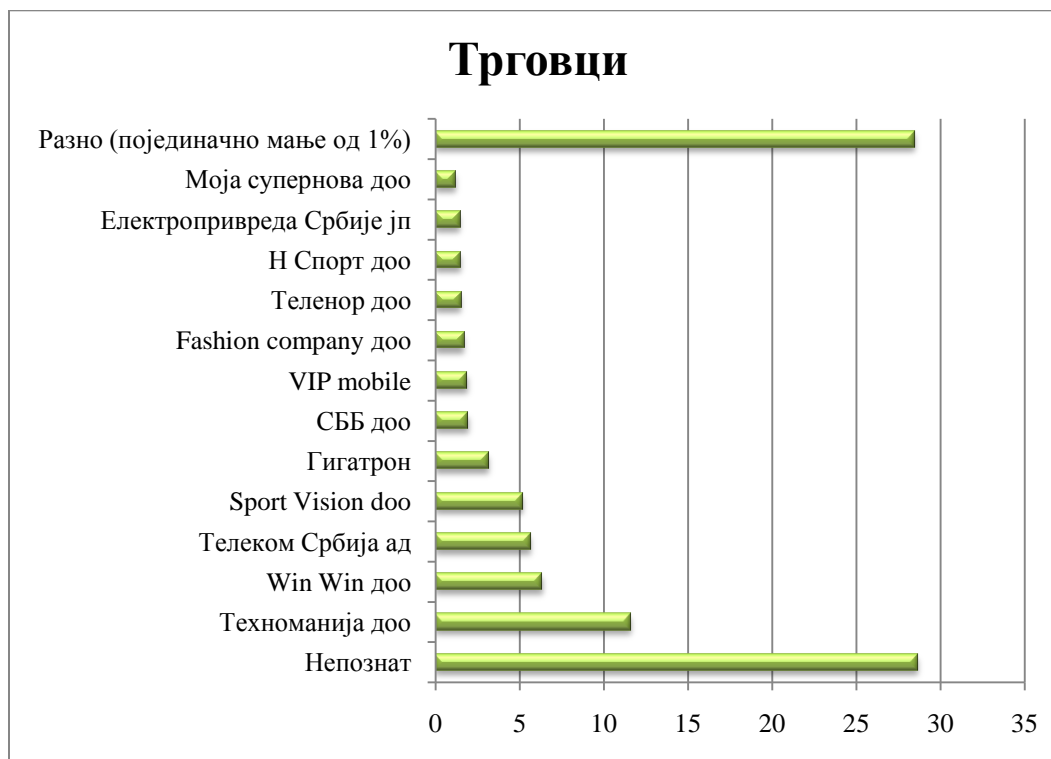
МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### • Трговци

Трговци	%
Непознат	28,64
Техноманија доо	11,57
Win Win доо	6,33
Телеком Србија ад	5,61
Sport Vision доо	5,16
Гигатрон	3,12
СББ доо	1,95
VIP mobile	1,89
Fashion company доо	1,68
Теленор доо	1,50
Н Спорт доо	1,47
Електропривреда Србије јп	1,44
Моја супернова доо	1,20
Разно (појединачно мање од 1%)	28,46





## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

### Закључак

Упоредо са значајним резултатима постигнутим у претходним годинама (што укључује и 2020. годину, мада су активности у поменутој години значајно измењене с обзиром на проглашену пандемију), НОПС ће наставити да континуирано спроводи своје активности у области заштите потрошача.

У току 2021. године у плану је да се заврше следећи програми и пројекти:

- Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Београда
- Истраживање индекса задовољства потрошача.

Такође, НОПС редовно прати конкурсе из области заштите потрошача и сродних области, што ће потенцијално омогућити и друге програме и пројекте.

С поштовањем,

Председник НОПС-а



  
/Горан Паповић/



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ О ПОСЛОВАЊУ УДРУЖЕЊА ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА ЗА 2020. ГОДИНУ

<i><b>ПРИХОДИ</b></i>	<i><b>Износ (РСД)</b></i>
<b>Приходи од пружања услуга</b> <i>(АОП 1002 Биланс успеха)</i> (приходи од пружања услуга обухватају приходе остварене на основу издатих фактура за комисије и саветодавна тела за решавање потрошачих приговора, за услуге по основу уговора о пословно-техничкој сарадњи и сл.)	<b>2.140.000,00</b>
<b>Приходи од донација, дотација и субвенција</b> <i>(АОП 1005 Биланс успеха)</i> (приходи од донација, дотација и субвенција обухватају приходе по основу суфинансирања пројеката – пропорционални део средстава пројекта финансираног од стране МТТ-а за 2019-2020. и пропорционални део средстава пројекта финансираног од стране МТТ-а за 2020-2021. годину)	<b>3.417.524.70</b>
<b>Приходи од финансијске имовине (Финансијски приходи)</b> <i>(АОП 1021 Биланс успеха)</i>	<b>743,60</b>
<b>Остали приходи</b> <i>(АОП 1038 Биланс успеха)</i>	<b>92.001,35</b>
<b>УКУПНО:</b>	<b>5.650.269,65</b>



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

<i>РАСХОДИ</i>	<i>Износ (РСД)</i>
<b>Трошкови материјала и енергије</b> (АОП 1012 Биланс успеха)	<b>32.802,20</b>
Трошкови хигијенског материјала	2.860,84
Трошкови канцеларијског материјала	10.281,36
Трошкови материјала разно	19.660,00
<b>Трошкови зарада, накнада зарада и остали лични расходи</b> (АОП 1013 Биланс успеха)	<b>4.068.232,82</b>
<b>Трошкови производних услуга</b> (АОП 1014 Биланс успеха)	<b>232.373,00</b>
Трошкови коришћена интернета	56.880,00
Трошкови ПТТ услуга	175.493,00
<b>Нематеријални трошкови</b> (АОП 1018 Биланс успеха)	<b>839.451,78</b>
Трошкови услуга анализа и евиденције	365.000,00
Трошкови књиговодствених услуга	90.000,00
Трошкови одржавања сајта	19.452,00
Трошкови осталих непоменутих непроизводних услуга	9.300,00
Трошкови репрезентације	249.328,13
Трошкови угоститељских услуга	8.035,00
Трошкови платног промета	24.423,00
Трошкови чланарина	10.667,65
Накнада за АПР	500,00
Остали нематеријални трошкови	62.746,00
<b>Финансијски расходи</b> (АОП 1027 Биланс успеха)	<b>51.892,14</b>
<b>УКУПНО:</b>	<b>5.224.751,94</b>



Председник НОПС-а

  
/Горан Паповић/