



“ПРОСПЕРИТЕТ” - НОВИ САД

УДРУЖЕЊЕ ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОТРОШАЧА

[Association for protection of consumer prosperity](http://www.prosperitet.rs)

Каменичка 8/а 21123 Нови Сад

Пријемна канцеларија – Саветовалиште, Булевар Слободана Јовановића 30 Нови Сад

ПИБ: 103234320, матични бр: 08806462, делатност: 9499

тел: 021/300-38-65; моб.063/340-763; prosperitet.ns@gmail.com www.prosperitet.rs

бр. рачуна: 310-8415-91 НЛБ банка, а.д. Београд

Бр. 25-03/2021

Дана, 29.03.2021.г.

Нови Сад

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И

ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

11000 Београд, Немањина 22-26

Предмет: Извештај о спроведеним активностима и резултатима у области заштите потрошача са финансијским извештајем за 2020. годину

Поштовани-е,

у складу с чланом 132. став 3. Закона о заштити потрошача, достављамо Вам Извештај о спроведеним активностима и резултатима у области заштите потрошача са финансијским извештајем за 2020.годину.

1. Уводне напомене

Скупштина удружења за заштиту права потрошача “Просперитет”- Нови Сад на десетој седници, одржаној 28.02.2021.године прихватила је Извештај о спроведеним активностима и резултатима у области заштите потрошача са финансијским извештајем за 2020. годину и закључила да је удружење обављало своју активност у складу са Статутом, Законом о заштити потрошача, другим законским прописима, подзаконским актима, директивама ЕУ, а посебно према Стратегији заштите потрошача коју је утврдила Влада Р.С.

Такође је оценила да је удружење функционисало под отежавајућим околностима јер је изгубило статус Регионалног саветовалишта пошто је изостало суфинансирање организације од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација, као и било која финансијска помоћ од стране локалне самоуправе и Покрајине. Удружиће је статус Саветовалишта за Регион Војводине повратило 07.10.2020. године, прихватањем програма под називом “Ефикаснија заштита потрошача и подизање свести јавности о њиховим правима” бр. Уг. 401-00-01716/2020-11 од 07.10.2020. године.

Самофинансирајући рад и активности удружења за заштиту права потрошача „Просперитет”- Нови Сад обухватиле су: примање, евидентирање и поступање по приговорима – рекламацијама потрошача, информисање и едукацију, саветовање и пружање правне помоћи у остваривању потрошачких права.

2. Организација и структура

Правна помоћ потрошачима пружана је од стране стручног тима који чини: Радомир Ћириловић, председник удружења-координатор, дипл. прав. Едвина Патришков-правни саветник, дипл. ек. Сандра Бабић-саветник за економска питања, и адвокат Младен Михајловски, са којима удружење има потписан уговор о правној помоћи и заступању по пиоједеним секторима. Ради ефикаснијег коришћења расположивих кадровских капацитета и повећања компетентности, у оквиру удружења функционишу Одбори и Комисије;

- ❖ **Одбор за;** образовање и оспособљавање потрошача по узрасту и старосној доби; информисање и издаваштво; правну заштиту потрошача; спровођење политике и примене домицилних закона и подзаконских аката, стандарда и директива ЕУ у домену заштите права потрошача и заштите животне средине; израду пројеката; жалбе и предлоге потрошача; енергетику и обновљиве изворе енергије; услуге од општег економског интереса и привредне субјекте услужних делатности; заштиту и унапређење животне средине; здравље и безбедност потрошача; идентификацију обима и структуре уложеног капитала код приватизације привредних субјеката и заштиту појединачних и колективних права потрошача
- ❖ **Комисија за;** заштиту потрошача код финансијских услуга и трансакција; робу широке потрошње; туристичке услуге; сектор електричне енергије; сектор топлотне енергије; природни гас нафту и нафтине деривате и за анкете и прикупљања запажања потрошача о негативним појавама у областима остваривања циљева.
- ❖ **Расположиви пословни простор и техничка опремљеност**

Пријемна канцеларија Саветовалишта потрошача, у површини од 30м² налази се на приступачном месту за потрошаче, у приземљу, на адреси, Нови Сад, Булевар Слободана Јовановића 30. Канцеларија је у закупу од Градске управе за имовину.

Саветовалиште је опремљено са три радна стола, конференцијским столом и столицама, са три компјутера и два штампача са скенером, тако да су обезбеђени услови за несметан рад, пријем странака и одржавање састанака чланова органа и радних тела удружења.

Информисање и едукација

- ❖ **Едукација и подизање свести потрошача**

Свесни значаја информисања, подизања свести и едукације потрошача, осмишљеном медијском кампањом и учешћем представника удружења у многобројним радио и ТВ емисијама, путем конференција за штампу, као и путем сајта; www.prosperitet.rs мејла; prosperitet.ns@gmail.com путем facebook странице, других друштвених мрежа и електронских комуникација, удружење је знатно утицало на подизање свести потрошача и могућностима остваривања потрошачких права.

У 2020.години Удружење је реализовало 15 ТВ емисија едукативног типа потрошачког карактера, под називом „Потрошачки отворени екран“ на новосадској ТВ Канал 9. Емисије су реализоване петком у једночасовном трајању, директно у програму са укључивањем гледалаца-потрошача, на чија питања су одговарали компетентни гости. Уредник и водитељ емисија био је председник удружења потрошача „Просперитет“ Радомир Ћириловић.

Ове ТВ емисије су репризиране сваке суботе у 20:15ч. И објављиване на сајту Просперитета, Web странице ТВ Канал 9. и на друштвеним мрежама.

На овај начин извршена је едукација и подигнута свест код десетине хиљада потрошача, стим што увек могу посетити наш сајт и друштвене мреже ради сопственог информисања и информисања потрошача који нису гледали емисије уживо и у репризним терминима, па се значајно повећава број едукованих лица.

- ❖ **Обуке и унапређење знања стручног тима који решава проблеме потрошача**

Као и у ранијем периоду, и током 2020.г. вршена је едукација чланова стручног тима, органа и радних тела удружења „Просперитет“, узимањем активног учешћа на разним округлим столовима и радионицама у организацији ресорних Министарстава и других стручних субјеката, који су организовани у оквиру одређених пројеката.

3. Учествовање у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената

У раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача, удружење је преко својих представника узело активно учешће на свим сесијама, посебно код израде Нацрта Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача.

Скупштина удружења оцењује да некавалитетној припреми прописа и стратешких докумената, којима се уређују права потрошача, доприноси нерад Савета потрошача, а посебно неактивност Националног Савета потрошача, где „Просперитет“ нема свог представника, као и зато што нису у довољној мери укључена у радним телима за израду прописа и докумената репрезентативна удружења потрошача, већ се претежно ангажују некомпетентне особе из неких удружења и савеза.

4. Ангажовање представника удружења у Савет потрошача (члан 138. и 132. ЗОЗП)

Савет потрошача, није оправдао своје постојање јер је на основу Захтева за давање мишљења упућеног од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација у 2020.г., одржао неколико формалних састанака електронским путем и то само по питању давања мишљења у поступку уписа и брисања из Евиденције из чл. 133. и 137. овог закона.

На тај начин су у целости запостављени основни циљеви и послови Савета као што су; усаглашавање ставова удружења односно савеза о битним питањима за потрошаче; предлагање представника удружења односно савеза у Национални савет и друге органе; доношење Етичког кодекса удружења односно савеза и праћење његово спровођење, као и разматрање других питања у складу са законом и Пословником о раду.

Из наведених разлога, Савет потрошача је изгубио смисао свог постојања, јер се није бавио питањима из своје надлежности која су утврђена законом.

5. Ангажовање представника удружења у комисијама за рекламације и саветодавна тела

У циљу имплементације одредби члана 56. и члана 83. ЗЗП-а, удружење је за привредне субјекте који се баве услугама од општег економског интереса, са којима има Уговор о пословно техничкој сарадњи и едукацији и где има своје представнике у комисијама за рекламације и у саветодавним телима, израдило нацрте; одлука о месту и начину изјављивања рекламације, формулара за пријем рекламација, формулара за потврду пријема рекламација, као и сва остала потребна документа која доноси одговорно лице у правном лицу.

Такође путем свог представника и у директним контактима са задуженим лицима ових привредних субјеката, „Просперитет“ је пружао стручну помоћ приликом решавања рекламација потрошача, информисања и саветовања код заузимања ставова од значаја за заштиту потрошача-корисника услуга, као и едукације одговорних лица и чланова радних тела у погледу начина поступања по рекламацијама сходно члану 56 ЗЗП.

На основу Уговора о пословно техничкој сарадњи и едукацији код следећих привредних субјеката који се баве услугама од општег економског интереса ОП „Просперитет“ има своје представнике у Саветодавна тела и у Комисије за рекламације; ЈКП „Градитељ“ Србобран, ЈКП „Погребно“ Суботица, ЈКП „Суботицагас“, ЈКП „Стандард“ Ада, ДП Циклонизација“ Нови Сад, ЈП „Топлана Беочин“, ЈКП „Пијаце и паркинзи“ Зрењанин, ЈКП „Наш дом“ Апатин и ЈКП „Беочин“-Беочин, ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин и ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин, ЈКП „Информатика“ Нови Сад, ЈКП „Лисје“ Нови Сад, ДП „Нови Сад-гас“, ЈКП „Новосадска топлана“, Медиа кдс доо Сомбор, Доо сат систем Бела црква, Инфо тех Сомбор, Абакус доо Бачка Паланка и Стеван Стојков пр интернет сервис нет Гардиновци.

Финансирање удружења

Поштујући одредбу Закона о заштити потрошача, којом је забрањено да удружења односно савези примају новчана и друга средства, ствари, права и услуге, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји сукоб интереса,

а нарочито од трговаца или удружења трговаца, „Просперитет“ је трошкове својих активности у складу са Статутом покривао искључиво из чланарине, остварених пројеката по редовним конкурсима и уговора о пословно техничкој сарадњи и едукацији.

У складу са тим уговорима, удружење је вршило едукацију одговорних лица и чланова радних тела у погледу начина поступања по рекламацијама, сходно члану 56 ЗЗП, као и пружање стручне помоћи Кориснику услуга приликом решавања рекламација потрошача, информисања и саветовања приликом заузимања ставова од значаја за заштиту потрошача-корисника услуга.

У циљу имплементације одредби члана 83. ЗЗП-а Кориснику услуга пружана је стручна помоћ у вези задатака Саветодавног тела.

И поред тога што су носиоци заштите потрошача и органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, АПВ и Град Нови Сад, који имају законом утврђене надлежности у овој области, оглушују се о одредбу члана 124. ЗОЗП, непоштујући Стратегију и акциони план јер до сада у својим буџетима нису планирали никаква средства за подршку потрошачким организацијама на својој територији.

Изузетак чини суфинансирање пројекта „Просперитета“ под називом „Дани традиционалне кухиње Новог Сада“, по основу којег су додељена скромна средства у износу од 300.000,00 дин. од стране Градске управе за привреду, бр.Уг. по којем је пројекат реализован је VII-3-535/2020-1 од 21.08.2020. године, други пројекат под називом „У куповину са еко торбом пуном амбалажног отпада“ у износу од 260.000,00 дин. одобрен од стране Градске управе за заштиту животне средине Новог Сада, бр. Уг.по којем је пројекат реализован је VI-501-2/2020-9г-22 од 13.07.2020. године, трећи пројекат који је у току (1.09.2020-30.4.2021.) је пројекат под називом „Зелена депонија“ по основу којег су додељена средства у износу од 1.409.835,00 дин. одобрен од стране Београдске отворене школе, бр.Уг. 95/2020 од 1.09.2020.године, и четврти пројекат који је у току (07.10.2020.-07.07.2021.) под називом „Ефикаснија заштита потрошача и подизање свести јавности о њиховим правима“ по основу којег су додељена средства у износу од 2.199.530,00 дин. одобрен од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација. бр. Уг. 401-00-01716/2020-11 од 07.10.2020. године.

6. Начин решавања потрошачких приговора

Потрошачима је омогућено обраћање удружењу путем телефонских линија 021/ 300-38-65; 063/340-763, електронском поштом на мејл; prosperitet.ns@gmail.com и преко интернет странице www.prosperitet.rs као и личним доласком у пријемну канцеларију - Саветовалиште удружења у Новом Саду, Булевар Слободана Јовановића бр. 30. и то сваког радног дана од 08 до 16 часова. Имајући у виду обим и структуру потрошачких проблема, уведена је и мобилна телефонска линија 063/340-763, ради контаката ван радног времена и током викенда.

У циљу заштите основних права потрошача, на прикладне начине пружана је помоћ у виду обавештења везано за опште правне информације, права на обавештеност и образовање (едукацију), као и правна помоћ и савети у састављању рекламација, дописа или жалби у циљу остваривања осталих права из Закона о заштити потрошача и других прописа који регулишу ову област.

Уколико потрошачки спорови пред судом нису покретани преко удружења, а потрошачи који су нам се обратили бил већ странка у потрошачком спору, истим су пружани правни савети у погледу могућности исхода оваквих поступака, као и писање поднесака за суд и опомена пред тужбу.

У одређеним случајевима, удружење је посредовало између потрошача и надлежних државних институција и органа, активно укључујући се у решавање проблема, почев од подношења захтева до прибављања и прослеђивања валидне документације код; Заштитника

грађана, Заштитника информација од јавног значаја, ресорних Министарстава, Агенција, Дирекција, инспекцијских органа, органа локалне самоуправе и сл.

Након обраћања потрошача путем писаних рекламација, телефонским путем и мејлом, удружење је у великом броју случајева директно контактирало трговце – пружаоце услуга, упозоравајући их на пропусте и обавезе и на миран начин, где је било основа за жалбе, успело је да заштити потрошачка права како појединца тако и групација које су тражиле помоћ. Овде треба истаћи, да се, поред индивидуалних жалби, удружењу за помоћ све више обраћају председници скупштина станара у име потрошача који живе у стамбеним зградама.

У случајевима где потрошачки спор није било могуће решити рекламацијама, посредовањем и мирним решавањем, покретани су судски поступци, који су се углавном односили на услуге од општег економског интереса које пружају; Србијасгас, дистрибутери гаса, ЕПС снабдевање, Информатику - Инфо стан и Паркинг сервис.

Посебна активност је била усмерена на релацији потрошач – јавни извршитељи код покренутих поступака принудне наплате по рачунима обједињене наплате за комуналне услуге и других услуга од општег економског интереса (струја,гас, такса за одводњавање, паркинг сервис и сл.) Потрошачима су посебно пружани правни савет по основу одредби Закона о облигационим односима, које се тичу застаривање потраживања за комуналне услуге. Додатно су им дате инструкције у вези са процедуром коју спроводи јавни извршитељ и суд у поступку принудне наплате, коју покреће извршни поверилац.

Потрошачима код којих је постојао законски основ за отпис дела потраживања по основу застарелости (чл.378. Закона о облигационим односима) пружена је помоћ у састављању поднесака за покренуте судске или извршне поступке. Ови поднесци упућивани су извршитељима-суду и извршним повериоцима, са којима смо успостављали и живе контакте ради бржег и ефикаснијег начина решавања насталог спора са потрошачем.

Приликом пружања помоћи у састављању рекламација, вршена је едукација потрошача о важности улагања писане рекламације/приговора трговцу-пужаоцу услуга.

Што се тиче услуга од општег економског интереса, удружење је посредовало између потрошача и привредних субјеката, Дирекције за мере и драгоцене метале, Агенције за енергетику и инспекција у случајевима неисправности мерних уређаја (гасомера, водомера. електричних бројила и сл.) јер је истекао рок баждачења. При томе, потрошачима је објашњен начин на који имају права да захтевају ванредну контролу мерних уређаја у употреби, а такође како и да оспоравају рачуне због нередовног оверавања мерила по основу одредби Закона о метрологији, Закона о енергетици, Закона о заштити потрошача, Правилника о врстама мерила за која је обавезно оверавање и временским интервалима њиховог периодичног оверавања и Закона о комуналној делатности.

7. Заштита колективних интереса потрошача

Остварени резултати на заштити колективних интереса

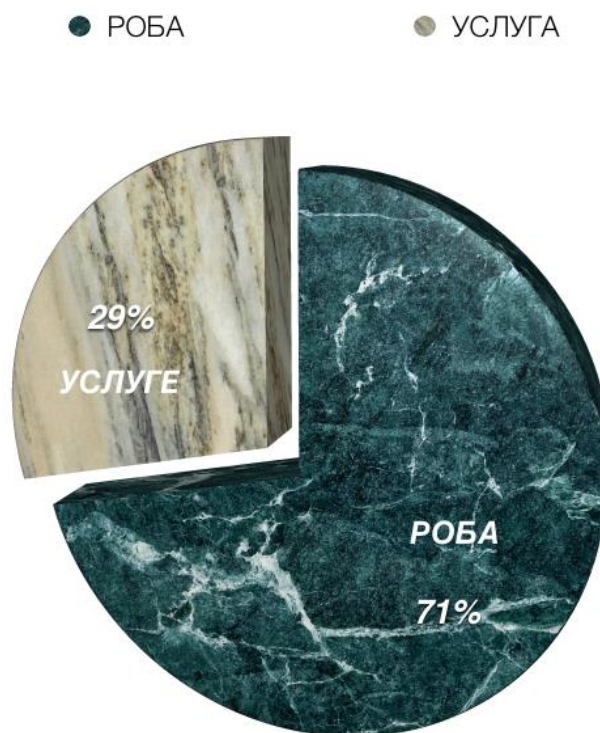
Везано за заштиту колективних интереса потрошача, Удружење „Просперитет“ није се обраћало МТТТ, већ је директно решавало проблеме којима су били изложени на десетине хиљада потрошача у директним контактима са пружаоцима услуга и са надлежним органима на нивоу локалне самоуправе и ресорних министарстава.

8. Број примљених приговора и класификација према врсти робе и услуга

У току 2020.години организацији потрошача «Просперитет» за помоћ се директно обратило 2.122 потрошача.

Ако изузмемо претходно наведено и анализирамо само 2.122 евидентирана обраћања потрошача, долазимо до податка да се 1.506 приговора односи на робу, или 71%, док на услуге има 616 приговора или 29 % од укупног броја анализираних приговора.

Драстично смањење процента приговора на услуге, резултат је вишегодишње активности «Просперитета», посебно када се ради о услугама од општег економског интереса, јер су се проблеми решавали путем надлежних органа (Заштитника грађана, Заштитника информација од јавног значаја, ресорних Министарства, Агенција, Дирекција, инспекцијских органа, органа локалне самоуправе и сл.), као и поступањем по основу осталих жалби посредовањем између потрошача и трговца уз пружање правних савета и слања опомена пред тужбу.



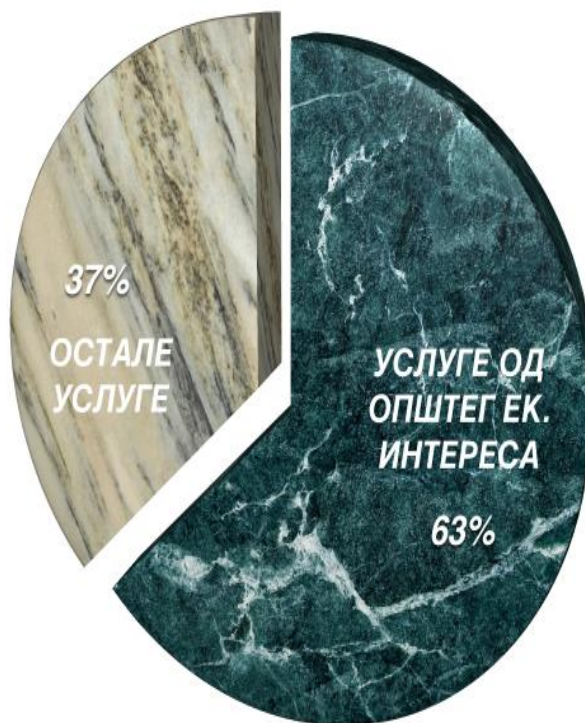
Графикон 1. Процентуални приказ укупног броја потрошачких приговора

Посматрано према динамици примљених потрошачких приговора, највише је примљено у октобру и новембру месецу 2020. године, а најмање у априлу и мају. Од укупно **2.122** евидентираних пријава потрошача, током 2020. године, у просеку је месечно у удружењу евидентирано **176** приговора.

По основу пружених услуга од општег економског интереса обрађено је **388** приговора

По основу пружених осталих услуга обрађено је **228** приговора

- УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА
- ОСТАЛЕ УСЛУГЕ



Графикон 3. Процентуални приказ потрошачких приговора на услуге

По основу робе приспело је и обрађено **1506** рекламације.

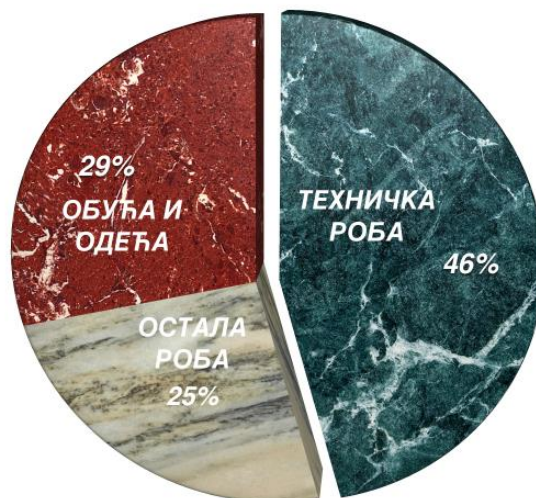
Потрошачи су истицали жалбе и рекламације због несаобразности купљене робе (техничких уређаја, одеће, обуће намештаја) која је била предмет спора између трговца и потрошача, углавном због лошег квалитета и скривених мана производа.

Што се тиче куповине робе путем интернета, рекламације су биле нерешиве, јер потрошачи нису Законом заштићени, па су продавци углавном били у моменту рекламације непознати, или су одбијали да се одазову сваком позиву. Пошто код нас нису још створени услови за безбедну куповину робе електронским путем, потрошаче смо упозоравали на евентуалне ризике са којима су изложени, а посебно преварама које су присутне на овој врсти тржишта. Све присутније су преварне радње код куповине робе путем интернета и изван пословног простора, где су у већини случајева изложени млађи и старији потрошачи. Потрошачима се уз робу не уручује образац за одустанак од куповине у року од прописаних 14 дана у ком случају удружење исте прослеђује потрошачима и пружа правни савет. Због непоштене пословне праксе трговаца, коју толеришу тржишна инспекција и други надлежни органи, на нашем тржишту се у неконтролисаним количинама продаје небезбедна роба, јер се иста недовољно контролише и испитује. Основни разлог за то је што не постоје планови интегритета и задужена лица за тај план и што се пословна пракса одвија кроз неправичне уговорне одредбе и непоштовање Директива ЕУ бр.2052.

Масовна појава је да због непознавања својих права и начина процесуирања рекламација, потрошачи нису могли са трговцем да реше настали проблем док се нису обратили нашем удружењу. Стручна лица удружења „Просперитет“ су својим офанзивним и аргументованим начином поступања према трговцима, стекла кредибилитет и код њих, па је све чешћа пракса

да нам се и они обраћају ради тумачења прописа у вези са њиховим обавезама. Највеће потешкоће у остваривању права потрошача су биле изражене када потрошач није могао да приложи фискални рачун, који нису добили, или који нису сачували. У том случају смо им саветовали да трговац не може због тога да одбије рекламацију, јер је дужан да одређени период чува у каси копију рачуна, према којој се може доказати да је роба ту купљена. Пружана је помоћ и састављањем пријаве пореској управи и тржишној инспекцији. На тај начин и уз посредовање удружења, у већем броју случајева рекламације су прихваћене и роба поправљена или замењена.

● ТЕХНИЧКА РОБА ● ОБУЋА И ОДЕЋА ● ОСТАЛА РОБА



Графикон 4. Процентуални приказ потрошачких приговора на робу

Саставни део овог извештаја чине; финансијски извештај за 2020.годину (биланс стања, биланс успеха) послат Агенцији за привредне регистре, као и Одлуку о усвајању годишњег финансијског извештаја и Одлуку о расподели добити које Вам у прилогу достављамо.

С'поштовањем.

Законски заступник
председник, Радомир Ћириловић

