



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ

Ул. Цара Душана бр. 54, " Душанов базар",

Купола – локал бр. 220, 18.000 Ниш

Тел. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301

www.forum-nis.org.rs , forumnis@mts.rs

**МИНИСТАРСТВО
ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА
И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
ОДЕЉЕЊЕ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА
Немањина 22 – 26
11 000 Београд**

**Извештај о реализованим
активностима и финансирању
у 2020. години (члан 132.став 3. Закона)**

Приоритети у 2020. години

А) Као приоритете у 2020. години поставили смо следеће:

1. Реализација програма од јавног интереса у области заштите потрошача под називом **"Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије"**.
2. Рад на припреми за увођење нове активности под називом: **Испитивање задовољства потрошача.**

Б) Релизација активности:

1. Редовно су достављани недељни, месечни и тромесечни извештаји о реализацији програма **"Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије"**.
2. Још увек већина јавних предузећа чији је оснивач Влада Републике Србије и Агенције нису формирале саветодавна тела и комисије за решавање рекламација потрошача, иако су за неиспуњавање те обавезе предвиђене врло високе казне. Иако је почетком 2018.године ЈП ЕПС формирао Саветодавно тело и Комисије за решавање рекламација потрошача у складу са члановима 83. и 92. Закона о заштити потрошача, али током целе године није одржана ни једна седница тих тела, и ако је у међуверену велики број потрошача подносио рекламације. У међувремену је ЕПС повећала цену електричне енергије а о томе није ни расправљало Саветодавно тело, због чега сам ја као члан тог тела јавно поднео оставку. Након тога смо предложили ЈП ЕПС да организујемо семинар на тему Примена закона о заштити потрошача у ЈП ЕПС, па да се након завршетка обуке, формирају Комисије за решавање рекламација потрошача и Саветодавно тело у складу са новим Законом о заштити потрошача. Ми смо припремили програм реализације Семинара, међутим због пандемије корона вируса, није ни усвојен нови Закон о заштити потрошача, па нису ни одржани планирани семинари. Очекујемо да након усвајања новог Закона о заштити потрошача, приступимо реализацији планираних семинара. Такође предузећа која се баве телекомуникацијом: Телеком, ВИП, Теленор и СББ нису формирала ова тела, на чему морамо у наредном периоду да заједнички радимо, јер ћемо и њима понудити одржавање семинара о пријемни новог Закона о заштити потрошача.

1. Реализација програма ``Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије``:

У току 2020.године у Регионалном центру за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије примљено је 2.544 пријава потрошача.

ПРВО ТРОМЕСЕЧЈЕ 2020. ГОДИНЕ:

У овом тромесечју примљено је укупно 628 пријава потрошача.

Начин решавања пријава:

- Поднесци – 189 поднесака, 30 % од укупног броја предузетих активности.
- Саветовање – 362 савета, 58 % од укупног броја предузетих активности,
- Посредовање – 70 посредовања, 11 % од укупног броја предузетих активности,
- Заступање пред судом- 7 заступања, 1 % од укупног броја предузетих активности.

ДРУГО ТРОМЕСЕЧЈЕ 2020. ГОДИНЕ:

У овом тромесечју примљено је укупно 645 пријава потрошача.

Начин решавања пријава:

- Поднесци – 185 поднесака, 29% од укупног броја предузетих активности,
- Саветовање – 421 савета, 66 % од укупног броја предузетих активности,
- Посредовање – 36 посредовања, 5 % од укупног броја предузетих активности,
- Заступање пред судом- 3 заступања, 0,4 % од укупног броја предузетих активности.

ТРЕЋЕ ТРОМЕСЕЧЈЕ 2020. ГОДИНЕ:

У овом тромесечју примљено је укупно 557 пријава потрошача.

Начин решавања пријава:

- Поднесци – 90 поднесака, 16 % од укупног броја предузетих активности.
- Саветовање – 415 савета, 75 % од укупног броја предузетих активности,
- Посредовање – 51 посредовања, 9 % од укупног броја предузетих активности,
- Заступање пред судом- 1 заступања, 0,2 % од укупног броја предузетих активности.

ЧЕТВРТО ТРОМЕСЕЧЈЕ 2020. ГОДИНЕ:

У овом тромесечју примљено је укупно 714 пријава потрошача.

Начин решавања пријава:

- Поднесци – 178 поднесака, 25 % од укупног броја предузетих активности,
- Саветовање – 459 савета, 64 % од укупног броја предузетих активности,
- Посредовање – 73 посредовања, 10 % од укупног броја предузетих активности,
- Заступање пред судом- 4 заступања, 0,5 % од укупног броја предузетих активности.

У току године потрошачи су се жалили на следећу робу, односно услуге:

- Услуге од општег економског интереса – 764 пријава – 30% ,
- Телевизори, рачунари и мобилни телефони – 636 пријава- 25%,
- Обућа - 458 пријава – 18%,
- Телекомуникације – 356 пријава – 14%,
- Бела техника и кућни апарати – 254 пријава – 10%,
- Трговина ван пословног простора – 76 пријава – 3%.

Највећи број потрошача се обраћао због проблема са услугама од општег економског интереса, обућом, техничком робом, куповином ван пословних просторија и телекомуникационих услуга.

Увећан је број рекламација мобилних телефона.

Код телефона новије генерације, проблем је често софтверске природе, односно проузрокован неажурирањем апликација или инсталацијом тзв. лоших апликација које коче нормалан рад и функционисање телефона. Потрошач тражи замену али се ове рекламације одбијају јер нема кривице трговца у овом случају. Трговци код ових рекламација решавају проблем, враћањем телефона на фабричко подешавање и освежавањем платформе.

Рекламације потрошача које се односе на мобилне телефоне, рачунаре и телевизоре су решаване успешно у великом проценту захваљујући сарадњи са судским вештаком за информационе и телекомуникационе технологије који је без надокнаде потрошачима вештачио робу која је предмет приговора. У случају датог позитивног налаза и мишљење, вршили смо преговоре са трговцима и у већини случајева су рекламације позитивно решене, у противном је потрошач упућиван на судски поступак.

У оквиру рекламација на обућу и даље предњаче рекламације патика. Трговци доносе одлуку на основу налаза акредитованих лабораторија које немају сертификат и све мање прихватају преговарања. У великом броју случајева, на упућене мејлове са наше стране , од трговаца не добијамо одговоре. Такође је уочено да поједини власници мањих продавница обућа, сами, или у трочланој комисији, без потребних квалификација, доносе одлуке о квалитету обуће и оправданости рекламационог захтева потрошача. Потрошачи не желе суђење јер углавном сумњају у судски систем и имају трошак судског вештачења.

Карактеристично је да велики број рекламација где је потрошач тражио замену за нови производ трговци и даље не поштују потрошачево право да бира замену већ мимо захтева врше поправку уређаја. У том случају пишемо изјаву о раскиду уговора јер није уважен захтев потрошача или обављамо преговарање са трговцима.

У овом периоду је било и пријава потрошача због закључених уговора изван пословних просторија. У случају да потрошач жели да одустане од уговора, а није истекао законом прописан рок од 14 дана, потрошачима је написана изјава о раскиду уговора и уговор је раскинут без већих проблема.

Када је реч о услугама од општег економског интереса, највећи број пријава потрошача односи се на проблем око решавања дуга за утрошену електричну енергију. Такође, повећан је број пријава због искључења воде потрошачима због постојања застарелог дуговања као и пријаве у случајевима када су грађани захтевали раскид уговора о испоруци топлотне енергије а о овим захтевима није одлучено или је негативно одлучено.

Било је и пријава везаних за пружање туристичких услуга. Потрошачима нису пружане услуге саобразне уговору. Потрошачи су упућени да уложе писмени приговор, у неколико случаја извршено је посредовање које је успешно завршено, а један број пријава је прослеђен Туристичкој инспекцији.

Као саставни део пројекта јесте и гостовање на регионалној телевизији Белама, где у оквиру

ТВ емисије “ Питајте ФОРУМ” представници нашег удружења пружају информације и врше саветовање потрошача који се јављају. Такође, на тај начин вршимо едукацију и информишемо потрошаче о обиму и садржини њихових права, са посебним освртом на практичне проблеме са којима смо се сусрели у свакодневном раду са потрошачима.

2. Рад на припреми за увођење нове активности под називом: „Испитивање задовољства потрошача“.

За реализацију ове активности је формиран стручни тим који је припремио програм за електронско изјашњавање потрошача и израду упоредних анализа квалитета роба и услуга, са циљем повећања њиховог квалитета на тржишту Републике Србије.

У оквиру те активности а на основу члана 13. став 2. Закона о комуналним делатностима, који обавезује скупштине локалних самоуправа да најмање једном годишње организују изјашњавање корисника комуналних услуга о квалитету пружања услуга од стране вршилаца комуналних делатности и да се то може организовати електронским путем, припремили смо програм за електронско изјашњавање о квалитету комуналних услуга од стране грађана – корисника комуналних услуга.

Извори финансирања:

- **МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**, програм “Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и источне Србије, по стручни тим бр. : 401-00-01441/2019 -11 од 01. Октобар 2019. године. Вредност донације 2.500.000,00 РСД. Период реализације 01.10.2019. године до 01.08.2020. године.
- **МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**, програм “Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и источне Србије, по Уговору бр. : 401-00-01715/2020 -11 од 07. октобра 2020. године. Вредност донације 1.600.000,00 РСД. Период реализације 07.10.2020. године до 07.08.2021. године.
- Уговори о пружању услуга у износу од 1.550.000,00 РСД.

Прилог:

- Финансијски извештај
- Испитивање задовољства потрошача
- Завршни рачун за 2020. годину

Ниш, 25.03.2021. год.

ПРЕДСЕДНИК
Мр. Јован Јовановић, диплинг.

