

Удружење потрошача Ужице

Број-30/2021 године

Ужице 29.03.2021

Извештај

О раду и активностима Удружења потрошача Ужице за 2020.

У току 2020. године Удружењу потрошача Ужице обратило се 405 потрошача од тога са подручја Ужица 168, а са подручја Златиборског округа, Моравског округа и шире 237.

Највише пријава односило се на комуналне услуге, обућу, телефоне, мобилне услуге, онлајн трговину и друго.

Из свега произилази да се на тржишту Републике Србије пласирају производи лошег квалитета, односно не одговарају саобразности, да су лоше организовани сервис и недостатак резервних делова.

Посматрано по структури производа и услуга пријаве су се односиле на:

1-обућу и текстилне производе 55

-телевизоре и другу техничку робу 51

-мобилне телефоне 15

-наменштај и другу робу 16

-мобилне услуге 13

-комуналне услуге 198

-за онлајн трговину 10

-за услуге у области поправки возила, кућних апарата и личних услуга 44

-услуга од економског интереса на нивоу Републике Србије ЕПС, Пошта и Телеком 3

Анализом горе наведене структуре када се ради о производима и даље највећи број пријава односи се на обућу, текстилне производе, телевизоре, лаптопове и мобилне телефоне, другу техничку робу и онлајн трговину.

Из ове структуре посебно је уочив велики број пријава на комуналне услуге које су се односиле на рачуне за утрошак воде, услуга изношећа смећа, преноса топлотне енергије(пројектована температура у становима) и утрошка електричне енергије у енергеници републичког Ј.П. Е.П.С. Србије.

У решавању рекламација код локалних Ј.П. и Ј.К.П.-а представници Удружења сходно закону о заштити потрошача учествовали су у раду Комисије за решавање рекламација у тим предузећима и више од 80% пријава решено је у корист грађана-потрошача јер су комисије извале на уму тешку финансијску ситуацију и названу COVID-19.

Што се тиче рекламација које су се односиле на Е.П.С. грађани су упућивани на централну комисију тог предузећа која је формирана на нивоу Р.С. Такође то се исто односи и на друга републичка Ј.П. „Телеком“ „Пошта“ и М.Т.С.

II Што се тиче трговаца против којих су потрошачи подносили пријаве њихов преглед овако изгледа:

-За обућу и одећу Спорт Вижн и Буз 32; Планета спорт 4; Н спорт 12; Кобра спорт, Ђак и други. 7.

-За техничку робу, ТВ, лаптопове и мобилне телефоне убедљиво највише пријава односило се на Вин Вин 43, а на Гигатрон, Техноманија и друге трговце 8.

-Према евиденцији из Регистра пријава потрошача за мобилне услуге највише је било пријава на Вип 10, Теленор 2, МТС 1, а односиле су се на висину рачуна, покривеност пријема сигнала и могућност превременог раскида уговора.

-Уочљив је нагло повећан број пријава на комуналне услуге њих 198 и односе се на Ј.К.П. Моравац Мрчајевци, Ј.К.П. 12, Септембар, Ј.К.П. Зелен Ариље и друге, али још једном наглашавамо да су комисије у 80% случајева прихватале рекламације и умањивале рачуне за 10%, 25% и 50%.

-Када се ради онлајн трговини пријаве су се односиле на разне трговце са подручја Београда, Новог Сада и других градова, а највише су се односиле да су примили производе(медицинска помагала за лечење и развој друго) као помоћ од неких дародаваца, а касније су добијали астрономске рачуне које су трговци послали ПИО фонду за умањење пензија приликом исплате.

-Поред тога и на оне производе за које потрошачи, а највише пензионери по пријему производа нису добијали Записник о одустанку од куповине у року од 14 дана.

-Такође из евиденције о пријавама потрошачи су се жалили на квалитет намештаја купљеног код Форма Идеале, Јиск, Матис, Витопур у други.

-Разноврстан је списак привредних субјеката на које су поднешене пријаве због несаобразности разне робе и услуга и других грађана који се те услуге радили у приватној режији(бесправан рад)

III За све оне који су нам се обратили у току 2020. године

-дато усмених савета 146 да покрену поступак решавања рекламација, упућени су на тржишну инспекцију због рокова у рекламационом поступку, неостављање Записника о одустанку код онлајн трговину.

-Написано је 38 приговора и опомена пред утужење за обућу, електро и друге производе које је удружење припремило на одлуке трговаца којима су рекламације одбијене јер потрошачи у том моменту нису имали право жалби неком другом органу сем трговцу(образац у прилогу).

-Упућена су 22 потрошача на Тела за вансудско решавање потрошачких спорова, али су потрошачи били скептични за колико ће се времена решити њихов спор и да ли ће и колико коштати, али им је давало какву такву наду за њихове потрошачке муке.

-Написали смо једну тужбу за Бановић Мирјану из Ужица против Спорт Вижна због несаобразности квалитета патика, давали јој савете у току судског поступка како да износи наводе из тужбе и резултат је да је дошло до поравњања на рочишту и именована је захваљујући својој упорности, добила спор, а нама се лично захвалила на помоћ.

Као што можете утврдити из овог извештаја Удружење је врло активно радило и за време пандемије иако је Сектор заштите потрошача дао препоруку да се савети дају онлајн, канцеларија је било отворена свесни ризика за властито здравље како би грађани-оштећени потрошачи остварили своја права.

У току извештајног периода(2020. година) цео посао изнела су три саветника од којих су 2 правника и један економиста, а сада нас је остало 2 и ради се на кадровском оснаживању Удружења о чему ћемо Вас благовремено обавестити.

Што се тиче финансирања од града Ужица добијено је 50000,00 динара, канцеларија са плаћеним комуналним трошковима, а део је финансиран наплатом учешћа у раду комисија за решавање рекламација и Ј.К.П. у граду Ужицу и другим градовима Златиборског, Моравичког округа у шире што ће бити приказано у приложеном финансијском извештају.

Морамо напоменути да је скоро цео терет Закона о заштити потрошача пао на Удружење, а један мањи део на тржишну инспекцију.

У новом Закону о заштити потрошача, поред одређених побољшања, прекршајни налог и друго требало би преписати неки документ о идентификацији лица-саветника у Удружењу када се иде код трговца ради посредовања у рекламационом поступку. Као што сте упознати наше Удружење није користило средства из републичког буџета на основу Конкурса за пројекте, јер су врло компликовани услови за припрему потребне документације за учешће на истом, а то доста и кошта и врло је тешко реализовати обавезе из њих, те би требало много тога урадити ради олакшања за учешће на конкурс.

Такође препоручујемо чим се створе услови организовати семинаре на тему примене Закона о заштити потрошача и другим пратећим законима, функционисању Удружења нарочито у мањим градовима. Поред свега напред изнетог потребно је успоставити тешњу сарадњу са удружењима и пружити све врсте неопходне помоћи како би боље функционисала.



Председник Удружења потрошача Ужице

Бранко Продановић дипл. енг

НАЗИВ ТРГОВЦА И АДРЕСА

ПРЕДМЕТ: Приговор пред тужбу на одлуку о
изјављеној рекламацији

На основу члана 56. Закона о заштити потрошача дана _____ године
изјавио-ла сам рекламацију због несаобразности производа _____
(описати укратко несаобразност производа), који сам купио-ла по фискалном рачуну
дана _____ по цени од _____ динара и захтевао-ла замену
производа за нови производ, односно раскид уговора о продаји (повраћај новца).

Дана _____ добио-ла сам обавештење писаним – електронским путем
да рекламација није прихваћена: "због неадекватног одржавања и ношења, присуства
влаге, физичког оштећења _____
итд.

Међутим, тврдим да је производ коришћен у складу са декларацијом и
упутством за употребу, из чега произилази да је несаобразност на наведеном производу
настала због лошег квалитета а не мојом кривицом или због других разлога.

Незадовољан-на одлуком трговца сагласно члану 131. Закона о заштити
потрошача обратио-ла сам се Удружењу потрошача у Ужицу ради саветовања и
пружања правне помоћи и од Удружења добио-ла обавештење да је моја рекламација
за отклањање несаобразности оправдана те да је од стране трговца донета одлука
супротно члану 52. и 54. Закона о заштити потрошача.

На основу свега изнетог сматрам да ћете донети одлуку да прихватате моју
рекламацију а у противном своја потрошачка права тражићу пред надлежним судом.

У Ужицу,

_____, године

ПОДНОСИЛАЦ ПРИГОВОРА

(Име и презиме)

(Адреса)

(Број телефона)

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

Укупни приходи:

469.785,00

Приходи	Износ у РСД
Приходи од ... УСЛУГА	419.785,00
Приходи од ... ДОМАЦИНА	50.000,00
Приходи од...	
Укупно:	469.785,00

Укупни расходи:

468.183,99

Расходи	Износ у РСД
Трошкови зарада и накнада зараде (плате, додаци и доприноси запослених)	
Трошкови услуге информисања (штампање брошура, лифлета, публикација; медијске услуге)	21.840,00
Остале стручне услуге	
Трошкови закупине простора и опреме	
Трошкови канцеларијског материјала	8.532,00
Трошкови енергетских услуга (услуге за електричну енергију, трошкови грејања)	
Комуналне услуге	500,00
Трошкови административних услуга (књиговодствене услуге, услуге превоза и др.)	18.000,00
Трошкови компјутерских услуга (набавка и одржавање рачунара, софтвера...)	
Трошкови службених путовања у земљи и иностранству	
Трошкови путовања у оквиру редовног рада	362.910,00
Трошкови платног промета и банкарских услуга	10.185,00
Трошкови услуга комуникација (телефон, интернет, пошта и достава)	7.076,00
Остало	39.140,99
Укупно:	468.183,99

Датум и место:

Ужиче 22.03.2021.

Назив удружења

Печат и потпис председника удружења



[Handwritten signature of the President of the Association]