



ОРГАНИЗАЦИЈА ПОТРОШАЧА КРАГУЈЕВАЦ

CONSUMERS ORGANIZATION KRAGUJEVAC

www.opk.rs; info@opk.rs; (034) 20 20 20

Крагујевац, ТЦ "Простор" Матични број: 17547399; ПИБ: 103254614

чланица Националне организације потрошача Србије (НОПС)

**Министарство трговине, туризма
и телекомуникација
Сектор за заштиту потрошача**

Наративни извештај о активностима за 2020. годину

У складу са Законом о заштити потрошача, члан 136, став 3, достављамо вам извештај о раду Организације потрошача Крагујевца за 2020. годину. С обзиром на реализацију Програма од јавног интереса у области заштите потрошача све активности непосредно су повезане са радом Саветовалишта за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије.

Током 2020. године Саветовалиште за потрошаче је укупно примило и поступало по 3.341 појединачна приговора потрошача из региона Шумадије и Западне Србије. Поднето је укупно 7 тужби судовима (потрошачки спор), од чега је 5 решено вансудским поравнањем у корист потрошача.

Подела приговора по начину подношења: личним доласком 483, е-пошта 542, телефоном 1.734, НРПП 571, поштом 11. Треба напоменути да је, због ванредног стања и ситуације најмање приговора потрошача примљено током априла месеца – 92, док је телефонским путем у децембру пријављено највише проблема – 283, што износи 77% од укупног броја приговора у том месецу. Највише приговора стигло је у јулу, чак 384, затим у децембру 369, односно 350.

Убедљиво највећи број потрошача очекивано је из Крагујевца, чак 1.484, односно више од 120 месечно, што је око 45% укупног броја приговора.

Обућа, мобилни телефони, бела техника, мобилна телефонија, кабловски оператори, рачунари и кућни апарати и даље су најзаступљенији међу приговорима. Посебно је приметна је тенденција пораста приговора у вези услуга, пре свега туристичких, с обзиром на познату ситуацију у вези пандемије и заменских путовања.

Велики број потрошача и даље користи телефон као средство за пријаву свог потрошачког проблема. Приметан је пораст броја приговора поднетих путем Националног регистра (изнад 17%), док је највећи број суграђанки и суграђана личним доласком подносио приговор, чак 40% од укупног броја потрошача из Крагујевца.

Током 2020. године највећи број приговора потрошача се односио на робу 74%, док се 26% приговора односило на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у месецима: јун, јул, октобар и децембар 2020. године. Значајан утицај имала је пандемија изазвана корона вирусом, те је приметан нешто мањи број потрошача који су личним доласком подносили своје захтеве.

Подела приговора по предмету/врсти рекламације: Саобразност – 26%; Рекламација – 38%; Право на одустанак од куповине – 8%; Право на раскид уговора – 8%; Испорука робе – 6%; Гаранција – 3%.

Током претходних година успостављена је изузетно коректна сарадња са великом већином трговаца. То свакако помаже у свакодневном раду јер је успех сваког појединачног приговора заснован на том односу. У оквиру већ поменутих проблема често се дешава да трговци усвоје рекламацију након нашег посредовања. Тај проценат је далеко најзначајнији у нашем раду – изнад 30%. То је заправо и највреднија активност саветовалишта где се кроз непосредан контакт са трговцем ради на усвајању законом засноване рекламације потрошача.

Осим обуће, постоје и бројни успешни примери код техничке робе или беле технике. Судска пракса није довољно заживела, самим тим и комплетан поступак траје предуго. Не желећи да утичемо на рад суда, постоји потреба да се потрошачки спорови заврше брзо и без превеликих трошкова. Досадашња пракса показује да од читав процес траје и више од годину или две дана.

Као посебно битну активност истичемо креирање и постављање на *YouTube* канал „Потрошачки буквар“ 10 ефектних и крајње разумљивих едукативних филмова за потрошаче. Израда овог материјала део је Програмских активности подржаних од стране МТТ. Крајем године посветили смо додатну пажњу промоцији садржаја што је резултирало значајним повећањем гледаности канала. На дан израде извештаја укупан број прегледа свих износи преко 10.000 прегледа.

Треба напоменути да су многа ЈП и ЈКП формирала Комисије за решавање рекламација само због обавеза по Закону. Самим тим, сматрамо да постоји знатан простор за унапређење рада ових тела у циљу побољшања услуга које пружају својим потрошачима у локалним срединама.

Финансијски извештај је саставни део овог извештаја (прилог). Подсећамо, Организација од 2006. године има потписан уговор о вођењу пословних књига са професионалном агенцијом „Књиговодствени центар Брковић“ из Крагујевца.

У Крагујевцу, 30.03.2021.

Зоран Николић, председник УО

