

Narativni izveštaj o radu Centra potrošača Srbije za 2020 godinu

Centar potrošača Srbije tokom 2020 godine, započeo je sprovođenje projekta „Petrošačko savetovalište Beograd“ i to od 07.10.2020. godine, koji je finansiran od strane Ministarstva trgovine turizma i telekomunikacija. Projekat traje 10 meseci i biće završen 07. avgusta 2021. godine, drugim rečima projekat je još uvek u toku u momentu izrade ovog izveštaja. Cilj projekta je unapređenje zaštite potrošača u Republici Srbiji i obezbeđenje visokog nivoa zaštite potrošača, a sve kroz savremene i dostupne metode.

Kao i prethodnih godina i u okviru prethodnih programa, osnovni cilj rada bio je unapređenje sistema zaštite potrošača kroz svakodnevno dostupne metode. Centar potrošača Srbije svoje aktivnosti usmerio je ka edukaciji i informisanju potrošača, kroz davanje saveta potrošačima kao i posredovanjem između potrošača i trgovaca. Tokom prethodnih godina uspostavljena je izuzetno korektna saradnja sa velikim brojem trgovaca. Svakako to se pokazalo izuzetno značajno u svakodnevnom radu jer je uspeh svakog pojedinačnog prigovora potrošača bivao rešen u korektnoj komunikaciji.

Tokom 2020. godine, Centar potrošača Srbije – savetovalište za potrošače ukupno je primilo 2.465 prijava potrošača. Najveći broj prijava primljeno je pute telefona, kako nam potrošači govore, to je za njih najbrži način informisanja i osećaj ličnog kontakta sa stručnim lice.

- Putem telefona – 1213;
- e-mailom – 791;
- NRPP – 355;
- Ličnim dolaskom – 71;
- putem interneta – 10;
- putem pote 25;

Prijave potrošača su se uglavnom odnosile na:

- Robu – 1806;
- elektronske usluge – 256;
- ošte usluge – 80.

U okviru projekta početkom decembra 2020 godine u prostorijama CEPS-a putem zoom platforme, sa saradnicima CEPS-a održan je edukativni seminar –okrugli sto o pravima potrošača i postupanju trgovaca u doba pandemije .



**CENTAR
POTROŠAČA
SRBIJE**

Ulica Španskih boraca 32a,
11000 Beograd, Srbija
PIB: 105954543
Matični broj: 17745948

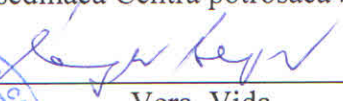
Padnemija koja je zadesila ne samo Srbiju već ceo svet , nije uticala na rad Centra potrošača Srbije jer je isti nastavio sa svojim intezivni radom samo na izmenjen način u skladu sa epidemiološkim merama.

Centar potrošača Srbije se odazivao novinarskim pozivima i na taj način informisao i edukovao javnost u vezi sa pravima potrošača kao i novim Zakonom o zaštiti potrošača.

Predstavnici Centra potrošača Srbije prisustvovali su događanjima koje su organizovale druge nevladine organizacije, Ministarstva, proizvođači i trgovci.

Predsedinaca Centra potrošača Srbije




Vera Vida