



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

Министарство трговине, туризма и телекомуникација  
Сектор за заштиту потрошача  
ул. Немањина бр. 22 – 26  
11000 Београд

### ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

Удружење за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ) је у 2020. години наставило са континуираним спровођењем активности у области заштите потрошача.

У току 2020. године УЗПВ је своје активности претежно спроводио у склопу програма финансираних од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и то у склопу програма „Ефикасна заштита права и интереса потрошача за регион Војводине“ који је завршен 31. јула 2020. године и у склопу програма „Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Војводине“ који је отпочео 7. октобра 2020. године.

У 2020. години евидентиран је и решен укупно 2728 приговор од стране УЗПВ-а, при чему су ангажована лица свакодневно поступала по приговорима потрошача у виду саветовања, информисања и пружања правне помоћи потрошачима.

Редовним ажурирањем интернет странице [www.potrosac.info](http://www.potrosac.info) и социјалне мреже [www.facebook.com/ZastitaPotrosaca](https://www.facebook.com/ZastitaPotrosaca) већи број потрошача је обавештен о својим правима и обавезама у складу са Законом о заштити потрошача, новинама у погледу законских решења, као и о актуелностима у области заштите потрошача.

УЗПВ, као препознатљива потрошачка организација, наставила је своје активности у виду присуства у медијима, како штампаним, тако и електронским, али и у ТВ и радио емисијама.



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

### Пројектне активности

#### Ефикасна заштита права и интереса потрошача за регион Војводине

Програм „ Ефикасна заштита права и интереса потрошача за регион Војводине “ отпочео је са радом 1. октобра 2019. године, дана када је и потписан уговор са Министарством трговине, туризма и телекомуникација. Наведени програм трајао је десет месеци, тј. до 31. јула 2020. године.

Као и претходних година и у оквиру претходних програма, основни циљ рада био је унапређење система заштите потрошача кроз свакодневно доступне методе.

#### Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Војводине

Пројекат под називом „ Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Војводине “ финансиран је од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација, а ангажована лица отпочела су са радом на овом пројекту на дан потписивања уговора, тј. 7. октобра 2020. године. Пројекат траје 10 месеци и биће завршен 7. августа 2021. године, другим речима пројекат је још увек у току у моменту израде овог извештаја.

Циљ пројекта је унапређење заштите потрошача у АП Војводини и обезбеђење високог нивоа заштите потрошача, а све кроз савремене и доступне методе.

УЗПВ своје активности усмерава ка повећању броја приговора решених у корист потрошача и повећању броја потрошача информисаних о својим правима и способних да самостално доносе потребне одлуке.

Као и претходних година и у оквиру претходних програма, основни циљ рада био је унапређење система заштите потрошача кроз свакодневно доступне методе.



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

### Истраживање индекса задовољства потрошача

Као и претходних година, УЗПВ са Националном организацијом потрошача Србије (НОПС), континуирано спроводи пројекте *Истраживања индекса задовољства потрошача*.

Овакви пројекти имају за циљ унапређење односа потрошача и привреде, тј. компанија, произвођача роба и понуђача услуга.

### Анализа потрошачких приговора

У току 2020. године Удружење за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ) је укупно евидентирало **2728** приговора потрошача. Анализа свих приговора, у односу на различите класификаторе, дата је у наставку, при чему колона **%** представља проценат који су приговори са датим класификатором остварили у односу на укупан број приговора у 2020. години. Анализа приговора је у складу са Националним регистром потрошачких приговора.

- **Град потрошача**

Град потрошача	%
Нови Сад	60,01
Суботица	4,33
Зрењанин	3,63
Панчево	3,56
Београд	2,53
Сомбор	1,98
Стара Пазова	1,94
Сремска Митровица	1,76
Рума	1,69
Врбас	1,36



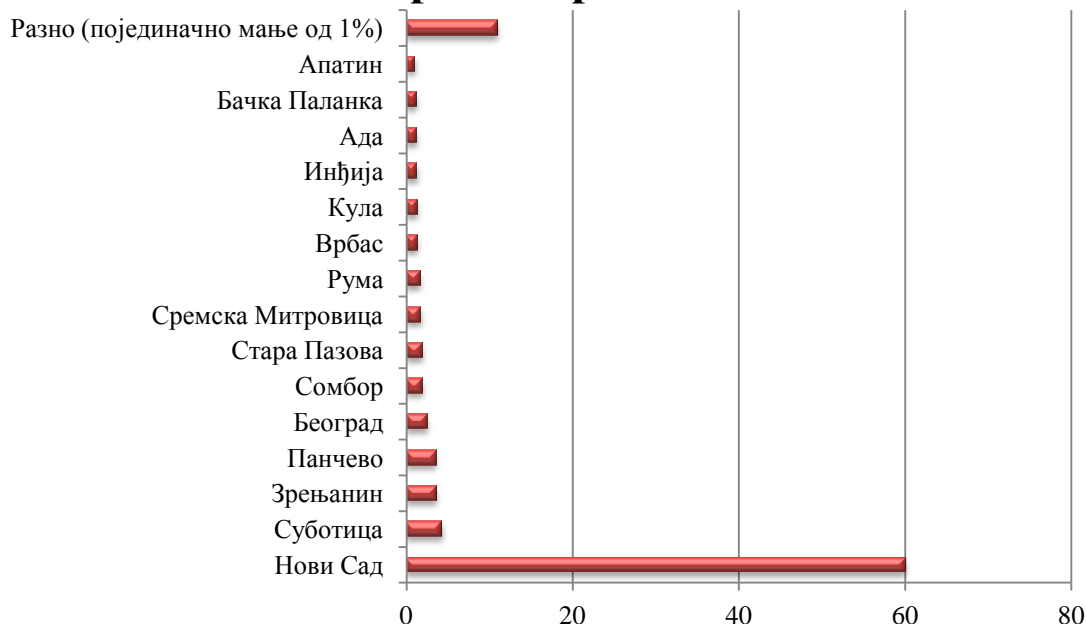
MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

Кула	1,36
Инђија	1,32
Ада	1,28
Бачка Паланка	1,25
Апатин	1,06
Разно (појединачно мање од 1%)	10,96

### Град потрошача



#### • Врста робе / услуге

Врста робе / услуге	%
Обућа	18,18
Остало	11,36
Бела техника	7,84
Телевизори	5,65
Рачунари и ИТ опрема	5,10
Услуге преноса телевизијског сигнала	5,10
Мобилни телефони	5,10
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	4,88
Одећа	4,14



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

Храна	3,81
Кућни апарати	3,67
Унутрашње поштанске услуге - курирске услуге	2,53
Услуге мобилне телефоније	2,46
Услуге приступа интернету	2,16
Друге активности у вези са слободним временом	1,61
Услуге фиксне телефоније	1,50
Модни додаци	1,50
Ауто опрема	1,43
Кухињски апарати и опрема за кухињу	1,03
Разно (појединачно мање од 1%)	10,96

### Врста робе / услуге





MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

- Предмет приговора

Предмет приговора	%
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	56,38
Право на раскид уговора	9,57
Остало	7,88
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	7,51
Испорука робе/пружање услуге	5,98
Цена	5,68
Саобразност	2,79
Непоштено пословање - обмањујуће	1,43
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	1,21
Гаранција	1,06
Непоштено пословање - насртљиво	0,15
Предуговорно обавештавање	0,15
Неправичне уговорне одредбе	0,11
Право на одустанак од куповине	0,11

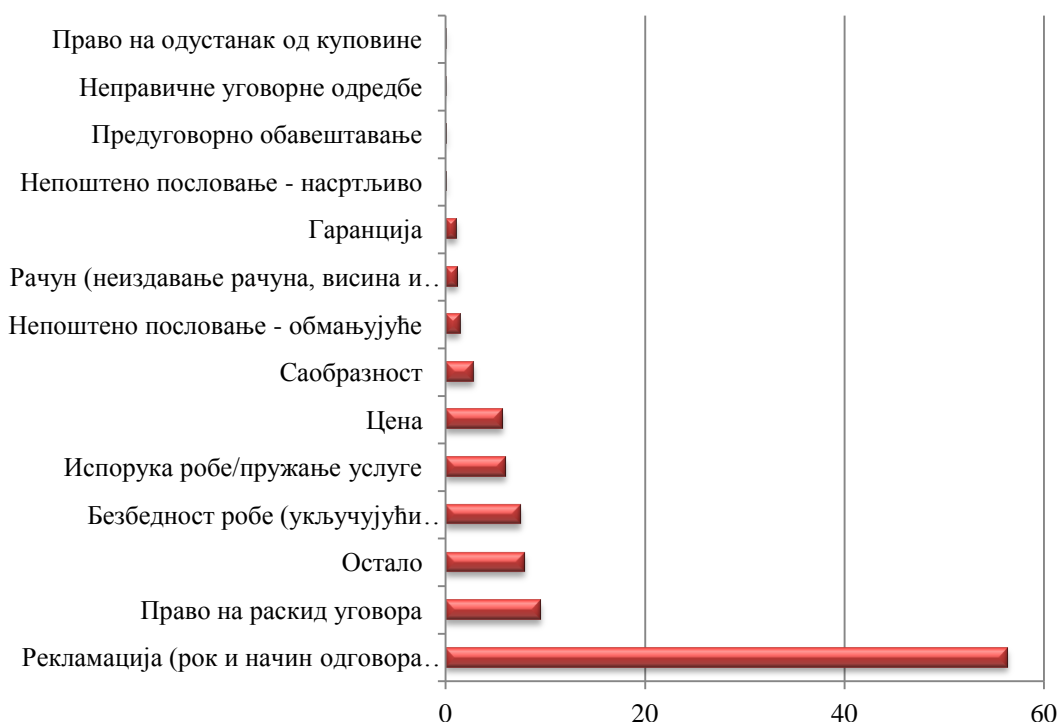


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

### Предмет приговора



#### • Трговци

Трговци	%
Непознато	39,30
TEHNOMANIJA	8,32
WIN-WIN	7,00
TELEKOM SRBIJA	5,21
SPORT VISION DOO	5,06
VIP	2,13
GIGATRON	1,76
SBB	1,72
N SPORT	1,54
PLANETA SPORT D.O.O.	1,47
MOJA SUPERNOVA DOO	1,28
TELENOR	1,10
Разно (појединачно мање од 1%)	24,12

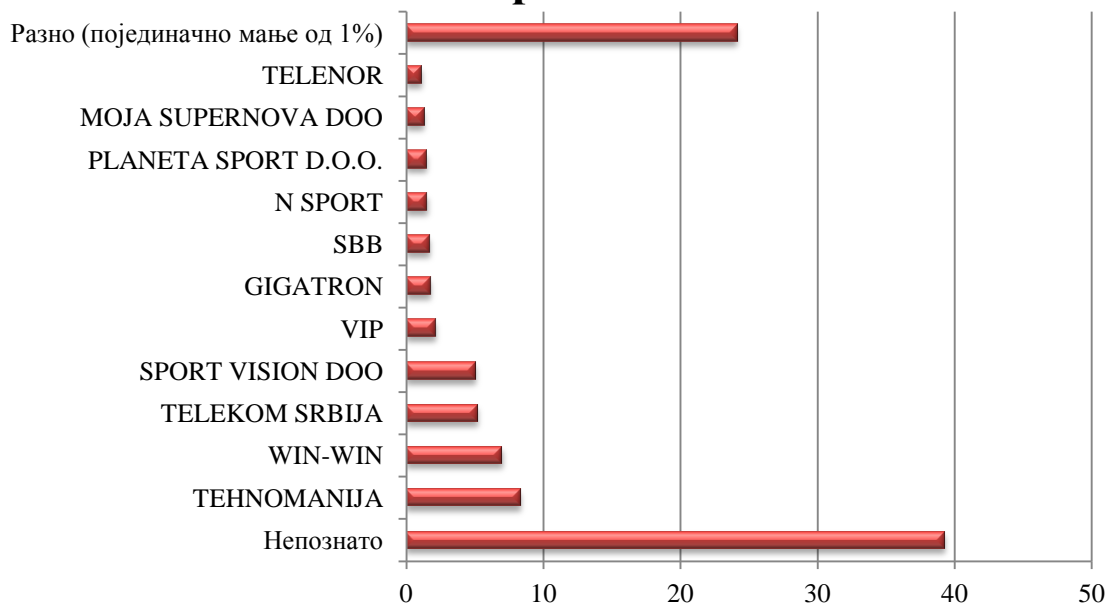


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

### Трговци



- Статус пријаве

Статус пријаве	%
Затворен	99,27
Нерелевантан	0,66
У раду	0,07



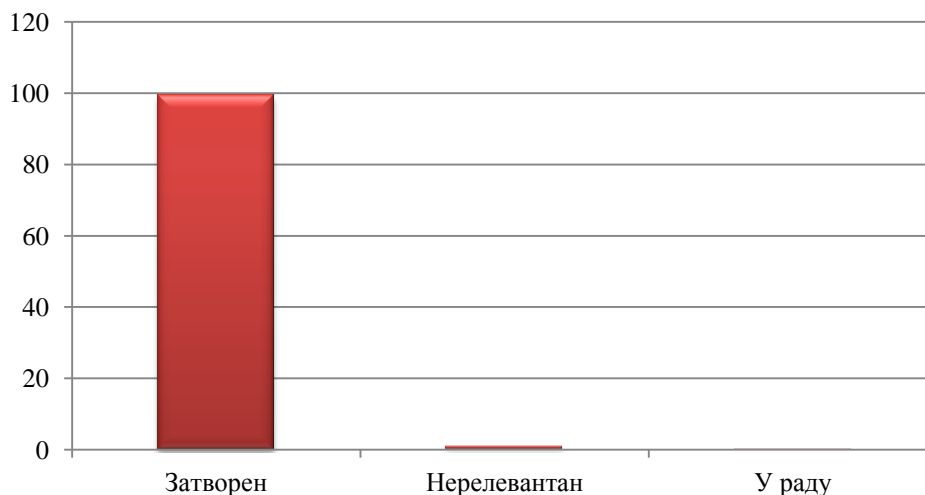


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

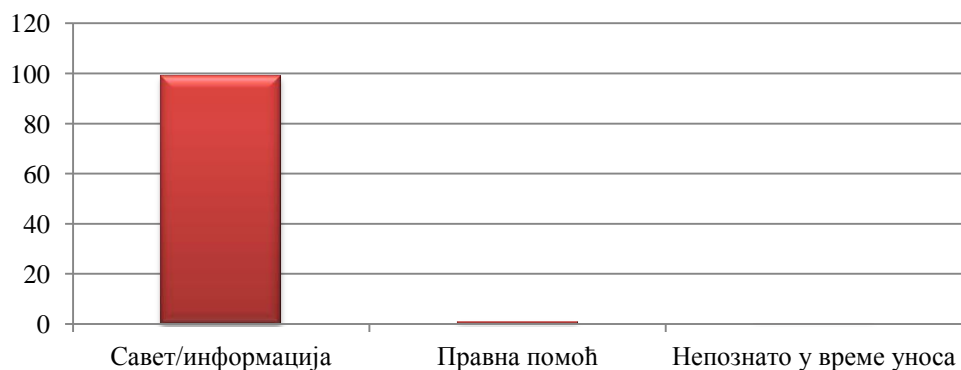
### Статус пријаве



- **Предузета активност**

Предузета активност	%
Савет/информација	99,01
Правна помоћ	0,92
Непознато у време уноса	0,07

### Предузета активност





MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

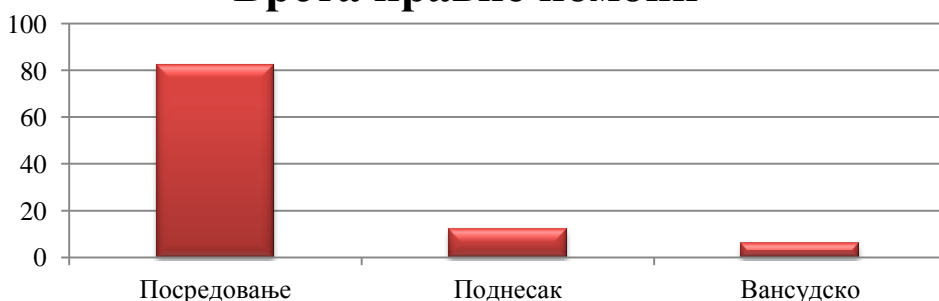
## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

- Врста правне помоћи

Врста правне помоћи	%
Посредовање	81,82
Поднесак	12,12
Вансудско	6,06

### Врста правне помоћи



- Исход предузете активности

Исход предузете активности	%
Потрошач поучен о својим законским правима	73,57
Прослеђена пријава ради спровођења инспекцијског надзора	15,29
Пружена информација	8,76
Потрошачу усвојена рекламација након предузете активности удружења	1,21
Непознато у време уноса	0,99
Потрошачу није усвојена рекламација након предузете активности удружења	0,11
У раду	0,07



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

### Исход предузете активности



- Крајњи исход

Крајњи исход	%
Потрошачу пружена информација/савет	79,14
Приговор потрошача неоснован	17,78
Потрошач деловањем удружења остварио своја права	2,75
Потрошач деловањем удружења није остварио своја права	0,33

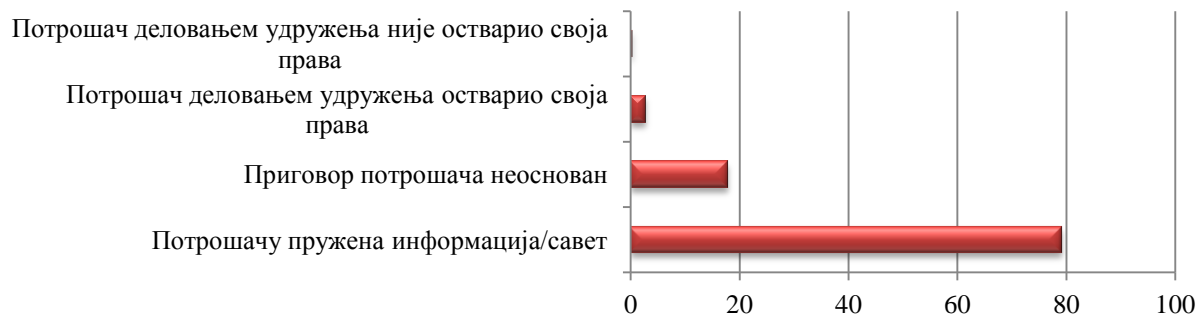


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

### Крајњи исход





MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

### Закључак

Упоредо са значајним резултатима постигнутим у претходним годинама, УЗПВ ће наставити да континуирано спроводи своје активности у области заштите потрошача.

У току 2021. године у плану је да се заврше следећи програми и пројекти:

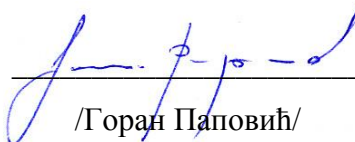
- Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Војводине
- Истраживање индекса задовољства потрошача.

Такође, УЗПВ редовно прати конкурсе из области заштите потрошача и сродних области, што ће потенцијално омогућити и друге програме и пројекте.

С поштовањем,



Председник УЗПВ-а

  
/Горан Паповић/



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

### ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ О ПОСЛОВАЊУ УДРУЖЕЊА ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА ЗА 2019. ГОДИНУ

<i><b>ПРИХОДИ</b></i>	<i><b>Износ (РСД)</b></i>
<b>Приходи од продаје робе, производа и услуга</b> (АОП 1002 Биланс успеха) (приходи од пружања услуга обухватају приходе остварене на основу издатих фактура за комисије и саветодавна тела за решавање потрошачих приговора, за услуге по основу уговора о пословно-техничкој сарадњи и сл.)	<b>6.508.384,90</b>
<b>Приходи од донација, дотација, субвенција и сл.</b> (АОП 1005 Биланс успеха) (приходи од донација, дотација и субвенција обухватају приходе по основу суфинансирања пројеката – пропорционални део средстава пројекта финансираног од стране МТТ-а)	<b>3.334.446,56</b>
<b>Приходи од финансијске имовине (финансијски приходи)</b> (АОП 1021 Биланс успеха)	<b>1.427,22</b>
<b>Приходи од финансијске имовине (финансијски приходи)</b> (АОП 1038 Биланс успеха)	<b>797,50</b>
<b>УКУПНО:</b>	<b>9.845.056,18</b>

<i><b>РАСХОДИ</b></i>	<i><b>Износ (РСД)</b></i>
<b>Трошкови материјала и енергије</b> (АОП 1012 Биланс успеха)	<b>270.879,78</b>
<b>Трошкови осталог материјала</b>	<b>138.383,30</b>
<b>Трошкови канцеларијског материјала</b>	<b>26.675,79</b>
<b>Трошкови материјала за хигијену</b>	<b>3.503,90</b>
<b>Трошкови електричне енергије</b>	<b>60.182,79</b>
<b>Трошкови једнократног отписа инвентара</b>	<b>42.134,00</b>
<b>Трошкови зарада, накнада зарада и остали лични расходи</b> (АОП 1013 Биланс успеха)	<b>6.042.349,47</b>
<b>Трошкови производних услуга</b> (АОП 1014 Биланс успеха)	<b>1.255.122,97</b>
<b>Трошкови ПТТ услуга у земљи</b>	<b>116.714,38</b>



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

članica Nacionalne organizacije potrošača Srbije  
Ravanička br. 11, Novi Sad  
(021) 6313600  
(021) 6314600  
info@potrosac.info

Трошкови интернета	98.589,00
Трошкови закупа возила	956.556,30
Трошкови услуга одржавања	6.800,00
Трошкови закупа пословног простора	25.171,48
Трошкови комуналних услуга	51.291,81
Трошкови амортизације (АОП 1015 Биланс успеха)	95.000,00
Нематеријални трошкови (АОП 1018 Биланс успеха)	1.383.749,45
Трошкови здравствених услуга	164.020,00
Трошкови адвокатских услуга	7.560,00
Трошкови анализе приговора	316.000,00
Трошкови рачуноводства и ревизије	165.600,00
Трошкови стручног образовања запослених	43.890,00
Трошкови услуга копирања	40.932,50
Трошкови сервиса	55.797,06
Трошкови осталих непоменутих непроизводних услуга	14.664,00
Трошкови репрезентације	505.533,80
Трошкови премије осигурања	14.505,00
Трошкови платног промета	33.980,09
Трошкови пореза	12.707,00
Остали нематеријални трошкови	8.560,00
Финансијски расходи (АОП 1027 Биланс успеха)	3.655,84
Остали расходи (АОП 1039 Биланс успеха)	664.663,84
<b>УКУПНО:</b>	<b>9.715.421,35</b>



Председник УЗПВ-а

  
/Горан Паповић/