

## Izveštaj o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača za udruženje „Zaštita potrošača“ tokom 2020. godine

### 1. Prijem i obrada prigovora potrošača

Udruženje je tokom cele 2020. primalo prigovore potrošača, pa tako i u periodu kada je bio uveden policijski čas. Jedina razlika je to što je u periodima najveće aktivnosti virusa, bio obustavljen lični prijem potrošača.

### 2. Informisanje potrošača

Tokom 2020. emitovano je ukupno šest epizoda Potrošačkog savetnika na lokalnim TV stanicama. Aktivnosti informisanja potrošača tokom 2020. godine smo prvenstveno sprovodili putem Jutjub kanala i sajta Potrošački savetnik.

Video prilozi na našem Jutjub kanalu ukupno su pregledani 25.023.178 puta. Po prvi put, u poslednjih pet godina došlo je da pada broja pregleda na godišnjem nivou. Do istog je došlo jer smo nakon izbijanja epidemije izazvane virusom Kovid-19 obustavili snimanje i objavljivanje novih priloga. Snimanje je nastavljeno tek u septembru 2020.

Број прегледа видео прилога на Јутјуб каналу “Потрошачки саветник” Поређење 2017. 2018. 2019.			
	Број прегледа	Укупно време гледања	Број пратилаца
01.01.2017. – 31.12.2017.	3.315.248	11.122.147 минута	22.788
01.01.2018. – 31.12.2018.	5.944.523	21.587.621 минута	34.612
01.01.2019. – 31.12.2019.	6.667.649	24.420.480 минута	44.420
01.01.2020. – 31.12.2020.	2.939.953	9.947.160	48.703

Прегледи  
2,9 мил.

Време гледања (сати)  
165,8 хиљ.

Пратиоци  
+4,3 хиљ.



Dnevna gledanost Jutjub kanala Potrošački savetnik tokom 2020.

Zbog manje proizvodnje sadržaja, došlo je i do pada posećenosti sajta.

Broj poseta sajtu "Potrošački savetnik"		
Period	Broj poseta	Rast u odnosu na prethodnu godinu.
01.01.2017. – 31.12.2017.	182.819	12,51%
01.01.2018. – 31.12.2018.	162.497	70,86%
01.01.2019. – 31.12.2019.	337.499	207,69%
01.01.2020. – 31.12.2020.	173.372	- 48,63%

### 3. Projekti

Tokom 2020. Zaštita potrošača je učestvovala u sledećim projektima, ne računajući projekte koje je podržalo Ministarstvo trgovine.

Pregled podržanih projekata		
Naziv projekta	Donator	Uloga
Poboljšanje propisa u vezi plastičnih kesa i usklađivanje lokalnih odluka o komunalnim uslugama sa izmenama Zakona o zaštiti potrošača	USAID	Nosilac
Unapređenje energetske efikasnosti	Grad Beograd	Nosilac

### 4. Pomoć drugim udruženjima

Tokom 2020. Zaštita potrošača je nabavila sredstva za izradu sajtova i obuku članova udruženja za održavanje sajta za sledeća udruženja:

- Pokret potrošača Bor
- Prosperitet
- Udruženje potrošača Kikinde

Navedena udruženja su bila angažovana i za izradu predloga promene lokalnih odluka i za druge aktivnost za šta su im bila i prebačena određena sredstva.

### 5. Kadrovski potencijali

Na kraju 2020. udruženje je imalo pet angažovanih osoba. Na poslovima pomoći potrošačima bile su angažovane dipl. pravnice Snežana Jovanov i Ljubica Knežević. Pored njih, na poslovima prijema prigovora potrošača radi i Ivana Tucić, kao i dipl. pravnik Strahinja Kovačević. Stalo zaposlen je i predsednik udruženja - Nenad Bumbić.

Po različitim osnovama udruženje angažuje i montažere, snimatelje i dva advokata.

U Beogradu, 28.03.2021.



Predsednik udruženja  
„Zaštita potrošača“

Nenad Bumbić