



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

Министарство унутрашње и спољне трговине

Сектор за заштиту потрошача

ул. Немањина бр. 22 – 26

11000 Београд

### ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

Национална организација потрошача Србије (НОПС) је у 2022. години наставила са континуираним спровођењем активности у области заштите потрошача.

У току 2022. године НОПС је своје активности претежно спроводио у склопу програма финансираних од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација (у даљем тексту: Министарство), и то у склопу програма „Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме закона о заштити потрошача за регион Београда“, који је завршен 28. августа 2022. године, и програма „Јачање заштите потрошача кроз унапређене законске механизме за регион Београда“ који је отпочео потписивањем уговора са Министарством унутрашње и спољне трговине 8. децембра 2022. године.

У 2022. години евидентирано је и решено укупно 3.206 приговора од стране НОПС-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.nops.org.rs](http://www.nops.org.rs) већи број потрошача је обавештен од својим правима и обавезама у складу са Законом о заштити потрошача, новинама у погледу законских решења, као и о актуелностима у области заштите потрошача.



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

НОПС, 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.

### Пројектне активности:

#### Јачање заштите потрошача кроз унапређене законске механизме за регион Београда

Програм „Јачање заштите потрошача кроз унапређене законске механизме за регион Београда“ отпочео је са радом 8. децембра 2022. године, дана када је и потписан уговор са Министарством унутрашње и спољне трговине и трајаће 10 (десет) месеци, односно до 8. октобра 2023. године (у моменту израде извештаја наведени програм је у току).

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

#### Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме закона о заштити потрошача за регион Београда

Пројекат под називом „Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме закона о заштити потрошача за регион Београда“ финансиран је од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација, а ангажована лица отпочела су са радом на овом пројекту на дан потписивања уговора, тј. 28. октобра 2021. године. Пројекат је трајао 10 месеци и завршен је 28. августа 2022. године.

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

НОПС 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.



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

### Трансфером знања и електронског подршком ка производњи здравствено безбедне и квалитетне хране биљног порекла произведене на пољопривредним газдинствима

Програм „Трансфером знања и електронског подршком ка производњи здравствено безбедне и квалитетне хране биљног порекла произведене на пољопривредним газдинствима“, финансиран је од стране Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде, отпочео је са радом у маја 2022. године у сарадњи са Технолошким факултетом у Лесковцу, Универзитета у Нишу и трајаће 12 (дванаест) месеци (у моменту израде извештаја наведени програм је у току).

Овај пројекат има за циљ унапређење односа потрошача и привреде, тј. произвођача хране.

### Developing civil society partnership with business

### (Развој партнерства цивилног друштва са привредом)

Програм „Developing civil society partnership with business (Развој партнерства цивилног друштва са привредом)“, отпочео је са радом 13. мај 2022. године и трајао је до 13. новембар 2022. године. Пројекат је реализован у сарадњи са CEZAP-ом (Центар за заштиту потрошача, Црна Гора) и COM-ом (Consumers Organization of Macedonia).

Основни циљ пројекта је унапређење регионалне сарадње између организација потрошача које ће допринети повећању поверења потрошача, заштите животне средине и јачања конкуренције.



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

### Истраживање индекса задовољства потрошача

Као и претходних година, НОПС са својом чланицом Удружењем за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ), 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 2022. године Национална организација потрошача Србије (НОПС) је укупно евидентирала **3.206** 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 2022. години. Анализа приговора је у складу са Националним регистром потрошачких приговора.

- **Статус приговора**

Статус приговора	%
Затворен	<b>98,91</b>
Нерелевантан	<b>1,03</b>
У раду	<b>0,06</b>

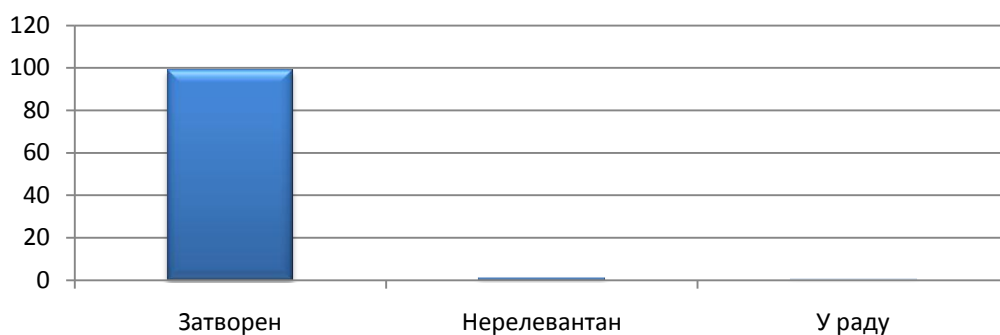


## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

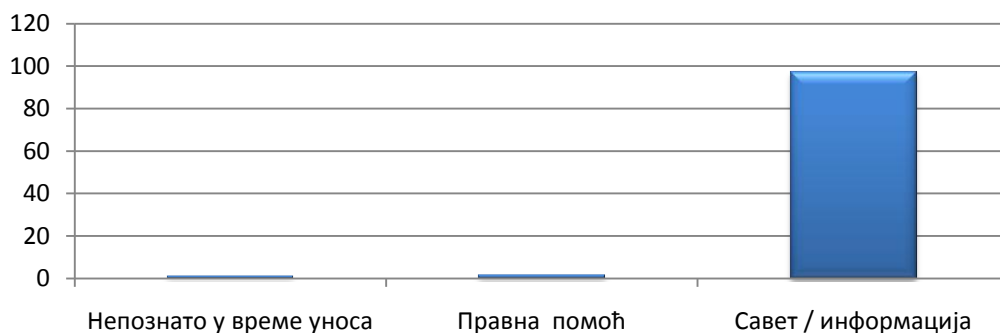
### Статус приговора



### • Предузета активност

Предузета активност	%
Непознато у време уноса	1,09
Правна помоћ	1,66
Савет / информација	97,25

### Предузета активност





## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

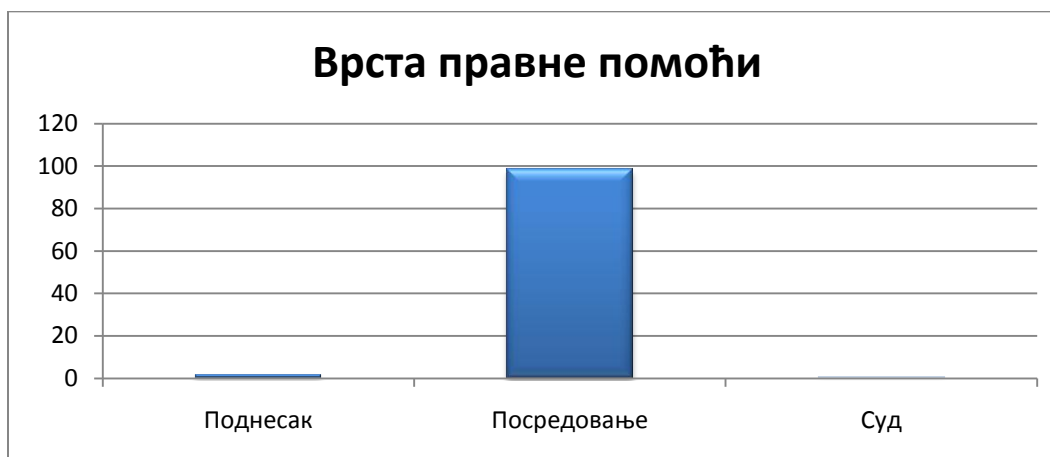
МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### • Врста правне помоћи

Врста правне помоћи	%
Поднесак	1,66
Посредовање	98,28
Суд	0,06



### • Исход предузете активности

Исход предузете активности	%
Непознато у време уноса	1,03
Покренут судски поступак	0,03
Потрошач поучен о својим законским правима	72,49
Потрошачу није усвојена рекламација након предузете активности удружења	0,06
Потрошачу усвојена рекламација након предузете активности удружења	2,09



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

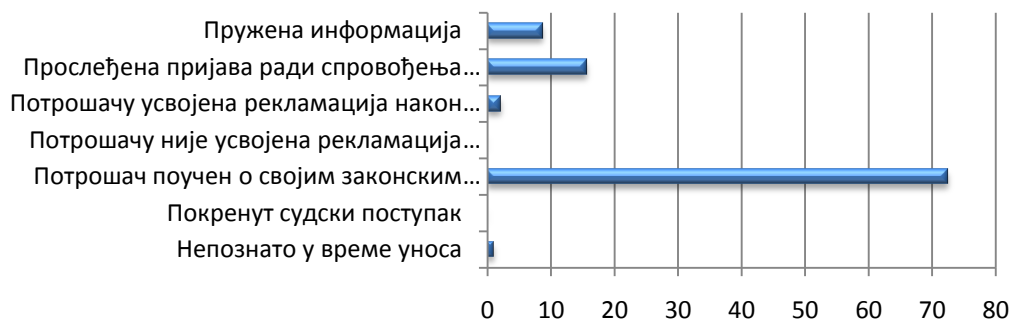
МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

Прослеђена пријава ради спровођења инспекцијског надзора	15,63
Пружена информација	8,67

### Исход предузете активности



#### • Крајњи исход

Крајњи исход	%
Потрошач деловањем удружења остварио своја права	0,06
Потрошач деловањем удружења остварио своја права	3,43
Потрошачу пружена информација / савет	81,19
Приговор потрошача неоснован	14,35
Непознато у време уноса	0,97





## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

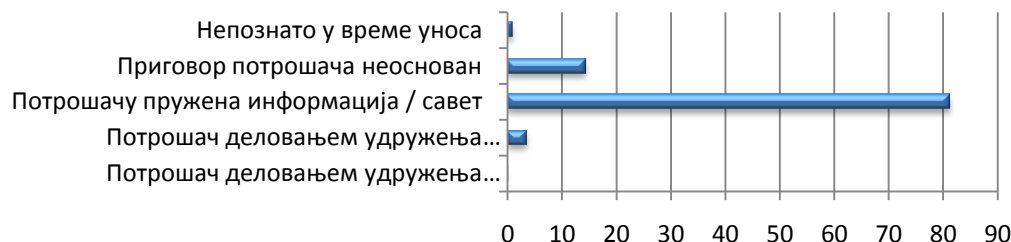
office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### Крајњи исход



- Предмет приговора

Предмет приговора	%
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	1,47
Гаранција	1,25
Испорука робе / пружање услуге	5,02
Непоштено пословање – насртљиво	0,16
Непоштено пословање – обмањујуће	1,31
Неправичне уговорне одредбе	0,22
Остало	7,67
Право на одустанак од куповине	3,87
Право на раскид уговора	5,02
Предуговорно обавештавање	0,06
Приватност и заштита података	0,28
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	5,36
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	38,27
Саобразност	27,11





# Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

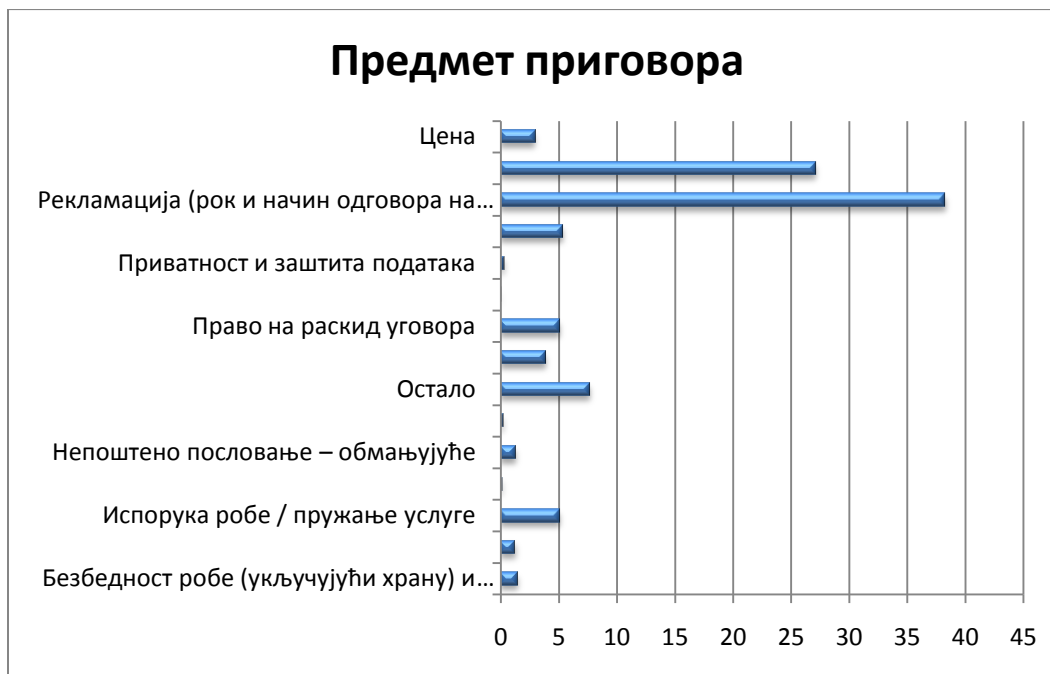
office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

Цена	2,93
------	------



## • Врста робе / услуге

Врста робе / услуге	%
Обућа	17,03
Бела техника	12,76
Остало	9,79
Мобилни телефони	4,80
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	4,74
Одећа	4,18
Услуге преноса телевизијског сигнала	3,84
Телевизори	3,84



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

Рачунари и ИТ опрема	3,74
Услуге мобилне телефоније	3,49
Услуге приступа интернета	2,71
Моторна возила	2,37
Електрична енергија	2,25
Кућни апарати	2,21
Обједињене комуналне услуге	1,75
Модни додаци	1,65
Клима уређаји и уређаји за грејање	1,43
Кухињски апарати и опрема за кухињу	1,37
Храна	1,22
Занатске услуге	1,15
Разно (појединачно мање од 1%)	13,66



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

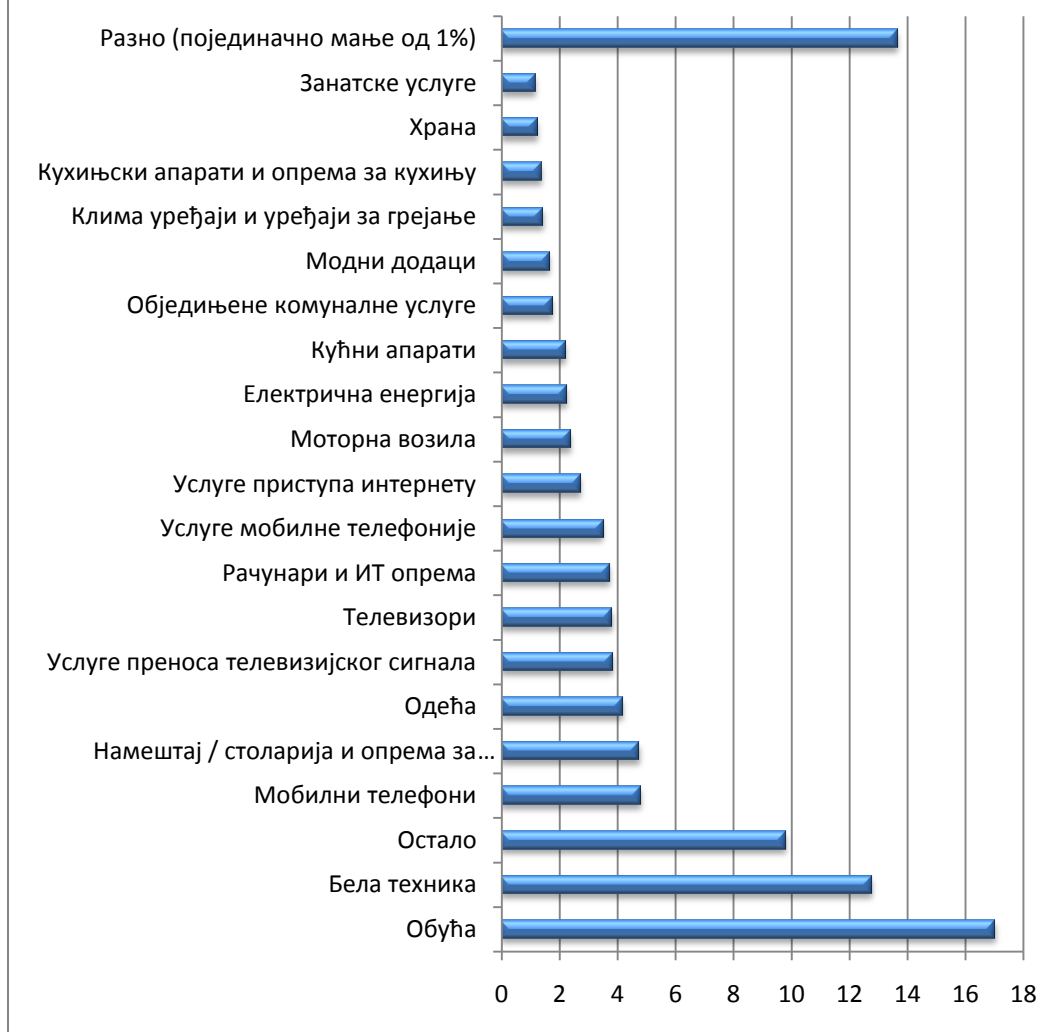
office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### Врста робе / услуге





## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

- Трговци

Трговци	%
Непознат	37,62
Техноманија доо	8,33
Телеком Србија ад	3,99
Sport Vision доо	2,74
СББ доо	2,06
Гигатрон	1,90
Tehnomedia centar doo	1,72
ЕПС снабдевање доо	1,56
A1 Srbija doo	1,53
Теленор доо	1,43
Fashion Co doo	1,28
N Sport doo	1,22
Разно (појединачно мање од 1%)	31,10



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

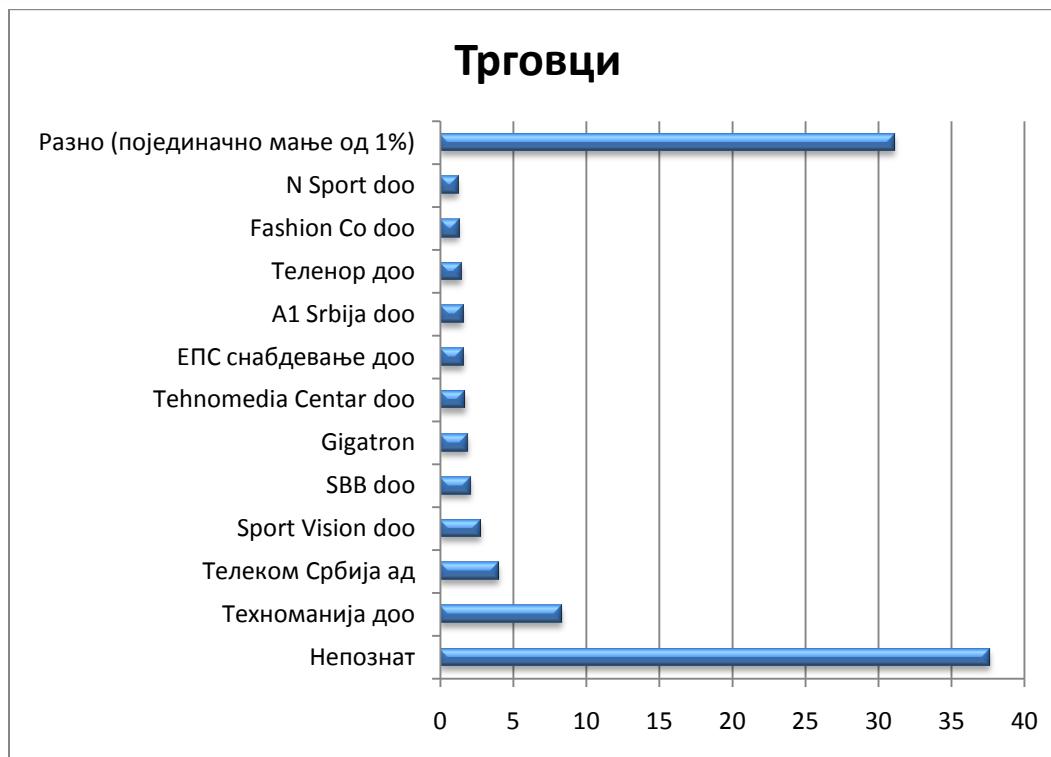
(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75





## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд  
(011) 4046300  
(011) 4046301  
(011) 4046302  
office@nops.org.rs

МБ 17624920  
ПИБ 103754372  
ТР 160-161473-75

### Закључак

Национална организација потрошача Србије током дугогодишњег рада и залагања за поштовањем основних потрошачких права прописаних Законом о заштити потрошача, је и током 2022. године препозната од стране потрошача као наеминентнија потрошачка организација, којој потрошачи придају поверење сматрајући је сигурном организацијом која ће им пружити адекватан савет и помоћи у решавању конкретног проблема. НОПС ће наставити да континуирано спроводи своје активности у области заштите потрошача.

У току 2023. године у плану је да се заврше следећи програми и пројекти:

- Јачање заштите потрошача кроз унапређене законске за регион Београда
- Трансфером знања и електронског подршком ка производњи здравствено безбедне и квалитетне хране биљног порекла произведене на пољопривредним газдинствима
- Истраживање индекса задовољства потрошача.

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

С поштовањем,

Председник НОПС-а



  
/Горан Паловић/



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

### ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ О ПОСЛОВАЊУ УДРУЖЕЊА ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА ЗА 2022. ГОДИНУ

<i>ПРИХОДИ</i>	<i>Износ (РСД)</i>
<b>Приходи од пружања услуга</b> <i>(АОП 1002 Биланс успеха)</i> (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>4.325.000,00</b>
<b>Приходи од донација, дотација и субвенција</b> <i>(АОП 1005 Биланс успеха)</i> <ul style="list-style-type: none"><li>(приходи од донација, дотација и субвенција обухватају приходе по основу суфинансирања пројекта – пропорционални део средстава пројекта финансираног од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација за 2021-2022. и пропорционални део средстава пројекта финансираног од стране Министарства унутрашње и спољне трговине за 2022-2023. годину; пропорционални део средстава пројекта финансираног од стране Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде за 2022-2023. годину; пропорционални део средстава реализованог у сарадњи са CEZAP-ом (Центар за заштиту потрошача, Црна Гора) и COM-ом (Consumers Organization of Macedonia) за 2022-2023. годину)</li></ul>	<b>5.386.844,62</b>





## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

Финансијски приходи <i>(АОП 1021Биланс успеха)</i>	156,32
<b>УКУПНО:</b>	<b>9.712.000,94</b>



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

<i>РАСХОДИ</i>	<i>Износ (РСД)</i>
Трошкови материјала и енергије (АОП 1012 Биланс успеха)	216.626,78
Трошкови зарада, накнада зарада и остали лични расходи (АОП 1013 Биланс успеха)	4.022.433,77
Трошкови производних услуга (АОП 1014 Биланс успеха)	349.058,45
Трошкови коришћена интернета	208.466,80
Трошкови ПТТ услуга	68.831,65
Трошкови закупнина пословног простора	25.000,00
Трошкови рекламе и пропаганде	46.760,00
Нематеријални трошкови (АОП 1018 Биланс успеха)	2.914.573,95
Трошкови здравствених услуга	316.240,00
Трошкови адвокатских услуга	516.508,50
Трошкови услуга анализа и евиденције	1.494.650,00
Трошкови књиговодствених услуга	118.800,00
Трошкови одржавања сајта	27.000,00
Трошкови осталих непоменутих производних услуга	252.925,00
Трошкови репрезентације	126.828,81
Трошкови платног промета	43.275,41
Трошкови чланарина	10.296,23
Накнада за заштиту животне средине	7.500,00
Накнада за АПР	550,00
Финансијски расходи (АОП 1027 Биланс успеха)	126.577,03
Остали расходи	55.986,92



## Национална организација потрошача Србије

Краља Петра 45/II/7, Београд

(011) 4046300

(011) 4046301

(011) 4046302

office@nops.org.rs

МБ 17624920

ПИБ 103754372

ТР 160-161473-75

(АОП 1037 Биланс успеха)	
Расходи по основу исправке грешака из ранијих периода (АОП 1043 Биланс успеха)	638,83
УКУПНО:	7.685.895,73



Председник НОПС-а

  
/Горан Паповић/