



## ОРГАНИЗАЦИЈА ПОТРОШАЧА КРАГУЈЕВАЦ

CONSUMERS ORGANIZATION KRAGUJEVAC

[www.opk.rs](http://www.opk.rs); [info@opk.rs](mailto:info@opk.rs); (034) 20 20 20

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

чланица Националне организације потрошача Србије (НОПС)

### Министарство унутрашње и спољне трговине Сектор за заштиту потрошача

#### Наративни извештај о активностима за 2023. годину

У складу са Законом о заштити потрошача, члан 144, став 3, достављамо извештај о раду Организације потрошача Крагујевца за 2023. годину.

Највећи део активности базиран је на реализацији Програма од јавног интереса у области заштите потрошача кроз рад Саветовалишта за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије.

Током 2023. године Саветовалиште за потрошаче је укупно примило и поступало по 2.104 појединачна приговора потрошача из региона Шумадије и Западне Србије. Подела по месецима: јануар – 189, фебруар – 164, март – 192, април – 191, мај – 192, јун – 197, јул – 142, август – 214, септембар – 131, октобар – 173, новембар – 163, децембар – 156. Поднето је укупно 6 тужби судовима (потрошачки спор), од чега је 5 решено вансудским поравнањем у корист потрошача.

И даље је присутна неуједначеност приговора по месецима: највише приговора стигло је у августу – 214 што представља занимљив податак имајући у виду период годишњих одмора, док је најмањи број приговора потрошача забележен током септембра месеца.

Очекивано највећи број потрошача очекивано је из Крагујевца – 893, што и даље чини око 40% укупног броја приговора. Овај број се одржава током последњих неколико година, што несумњиво указује на постојање навике наших суграђанки и суграђана да знају коме да се обрате. Начин подношења пријаве углавном је био лични долазак, што указује на потребу за остваривањем непосредног контакта као поузданог начина за заснивање односа. То је и непосредан ефекат подршке коју добијамо на локалном нивоу, што доводи до раста поверења и препознавања Организације од стране потрошача.

Обућа, мобилни телефони, бела техника, мобилна телефонија, кабловски оператори, рачунари и кућни апарати и даље су најзаступљенији међу приговорима. У делу услуга највећи број приговора потрошача се односи на водоснабдевање,

обједињене комуналне услуге, услуге испоруке електричне енергије, услуге преноса телевизијског сигнала, услуге мобилне телефоније, услуге приступа интернету.

И даље је приметна тенденција пораста приговора у вези туристичких услуга, због очигледне разлике у квалитету смештаја и услуга у хотелима у Турској, као и проблеми са пожарима у Грчкој и тамошњим ванредним стањем. Остварена је начелна сарадња са YUTA удружењем у вези ажурирања информација које се као предуговорно обавештавање пружају потрошачима. Поред тога, постоје значајни проблеми у вези промене пакета услуга (измена канала) код водећих кабловских оператора. Како Закон није прецизно дефинисао да ли промена канала у пакету представља измену садржаја пакета, једина реална опција представља судска пракса која још увек не постоји.

Велики број потрошача и даље користи телефон као средство за пријаву свог потрошачког проблема. Приметан је пораст броја приговора поднетих путем Националног регистра (око 20%), док је највећи број суграђанки и суграђана личним доласком подносио приговор, чак 40% од укупног броја потрошача из Крагујевца.

Општа подела примљених захтева потрошача: роба 68%, услуге 32%. Подела приговора по предмету/врсти рекламације: Саобразност – 28%; Рекламација (рокови) – 31%; Право на одустанак од куповине – 10%; Право на раскид уговора – 12%; Испорука робе – 7%; Рачун – 5%; Гаранција – 3%.

Током претходних година настављена 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 и износи готово 50%. 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 читав процес често траје и више од годину или две дана. Битан помак може да представља увођење евиденције потрошачких спорова кроз нови Закон који још увек није заживео из нама непознатих разлога.

Забрињава, са друге стране, значајан пораст неморалног понашања одређених трговаца који продају робу од врата до врата (углавном пензионерима). Пре свега, обавештења која се нуде потрошачима у виду цене су другачија од онога што на крају потпишу, нема прописаног Обрасца за одустанак од уговора и сл. С тим у вези истичемо наставак изузетно добре сарадње са колегама из Тржишне инспекције из целе Србије, а посебно из Београда, јер управо велика већина ових трговаца има седиште у главном граду.

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. Посебно имајући у виду одредбе новог

ЗЗП које дефинишу и ефикасан рад саветодавних тела. Са друге стране, постоје средине где потрошачи нису на овај начин укључени, самим тим и заштићени, услед неразумевања од стране руководства одређених јавних предузећа. Посебно у делу промене цена својих услуга и начина обавештавања потрошача, као и обавезе ангажовања Саветодавног тела пре почетка промене цена.

Други водећи део активности представља реализација пројекта „Унапређење локалног привредног амбијента кроз јачање система заштите потрошача“. Током 2023. године настављен је рад Комисија за решавање рекламација у свим ЈП и ЈКП чији је оснивач Град. На тај начин не само да је испуњена је законска обавеза, већ је показана добра воља за ефикасну сарадњу између пружаоца услуга грађанима и оних који примењују закон. Одржано је 12 састанака наведених тела, што чини значајан пораст, посебно у делу рада Саветодавног тела које има важну улогу у давању мишљења на повећање цена за потрошаче.

Посебни истичемо активности усмерене ка бројним састанцима са локалним трговинским и привредним субјектима чиме се непосредно доприноси смањењу ризика од кршења закона. Превентивна активност увек је нешто на чему инсистирамо и што се показало као изузетно ефикасно. Подршка коју добијамо са нивоа локалне самоуправе пружа нам основе за све друге пројекте, а посебно у месецима када наступи пауза у реализацији Програма од стране Министарства.

Сарадња са Универзитетом у Крагујевцу настављена је и током 2023. године кроз гостовања на Економском факултету студентима треће и четврте године. Поред едукације о правима потрошача, пружа им се могућност сарадње на тему семинарских и завршних радова у оквиру редовних предмета. Такође, одржане су и радионице студентима завршне године Правног факултета у Крагујевцу.

Трећа водећа активност се односи на други део пројекта „Активно учешће грађана у извршном поступку у локалним комуналним услугама“, подржаног од стране ЕУ кроз партнерски пројекат са Националном коалицијом за децентрализацију (НКД). Краткорочни циљ идеје односи се на значајан пораст броја потрошача који знају начин подношења рекламације пружаоцу услуге, односно користе право да оспоре потраживање кроз поступак извршења чиме се стварају едуковани потрошачи који разумеју своја права са једне стране, али и обавезе, са друге. То води ка дугорочном циљу и системској промени – увођењу Опомене пред утужење у циљу избегавања додатних високих трошкова извршног поступка чиме потрошачи непосредно доприносе ефикасном пружању комуналних услуга и подизању квалитета живота у локалној заједници.

Дистрибуција штампаног материјала у укупном тиражу од 20.000 примерака (2 врсте – „Водич кроз извршни поступак“ и Инфографик „Смернице за поступање дужника“) извршена је, најпре током одржавања трибина, а затим и кроз редовне начине комуникације између ЈКП, локалних власти и грађана: на шалтерима ЈКП, инфо пултовима градских/општинских управа и сл. Емитовање 8 кратких тематских филмова на сопственом ЈТ каналу „Потрошачки буквар“ као непосредан начин

едукације више од 100.000 потрошача на подручју Републике. У наставку је преглед свих 8 видео спотова са адресама, постављених 26.01.2023. године.

TEMA VIDEO I LINKOVI	BROJ PREGLEDA
Opšte o izvršenju - Šta znači izvršni postupak <a href="https://youtu.be/HPoQULSeVSc">https://youtu.be/HPoQULSeVSc</a>	6.908
Prevenција izvršenja - Kako da sprečimo nepotrebne troškove <a href="https://youtu.be/ZwnA70ZJx3c">https://youtu.be/ZwnA70ZJx3c</a>	18.373
Postupak izvršenja - Prijem rešenja <a href="https://youtu.be/Z5Pnev2bpZc">https://youtu.be/Z5Pnev2bpZc</a>	14.500
Postupak izvršenja - Zastarelo potraživanje <a href="https://youtu.be/mwRQ03ChLoY">https://youtu.be/mwRQ03ChLoY</a>	5.205
Postupak izvršenja - Ako dug postoji <a href="https://youtu.be/5Cn0CcMf_IM">https://youtu.be/5Cn0CcMf_IM</a>	5.407
Postupak izvršenja - Prinudna naplata <a href="https://youtu.be/FrvxKuu6iMQ">https://youtu.be/FrvxKuu6iMQ</a>	21.414
Ograničenja kod izvršenja <a href="https://youtu.be/fayzoB8Az_Y">https://youtu.be/fayzoB8Az_Y</a>	9.545
Ograničenja kod izvršenja - zabrane <a href="https://youtu.be/Ref7M9i0naM">https://youtu.be/Ref7M9i0naM</a>	25.464
<b>UKUPNO</b>	<b>106.816</b>

Измена Одлука и/или Правилника којима се уводи Опомена пред утужење, представља један од најважнијих резултата пројекта. У сарадњи са локалним самоуправама и ЈКП извршила се измена подзаконских аката у одабраним срединама којим ће се потрошачима омогућити да, након пријема наведене опомене могу измирити своја дуговања за доспеле комуналне услуге без додатних трошкова.

Активност информисања и едукације потрошача редовно се одвијала кроз бројна гостовања на локалним телевизијама, штампаним и другим медијима. На тај начин наше суграђанке и суграђани имају константан ниво едукације који ствара едукованог потрошача, што значајно утиче и на укупно стање на тржишту.

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

Сарадња евидентираних удружења потрошача са Тржишном инспекцијом може бити знатно унапређена и, пре свега, ефикаснија. Колективна заштита потрошача није делотворна у тренутним околностима што делимично обесхрабрује подносиоце захтева. Вансудско решавање потрошачких спорова може значајно помоћи укупном систему заштите потрошача. Рад саветовалишта је одавно препознат као поуздано место где потрошачи могу остварити своја права, што јасно показује и годишњи преглед укупно примљених приговора у НРПП. Самим тим треба наставити са подршком раду заинтересованих удружења која су доказала

своју стручност и посвећеност. Сматрамо да ниво подршке у оквиру Програма мора бити јачи, односно морају се уважити сви постигнути резултати који су у значајној мери допринели конкретном јачању система заштите потрошача у Србији.

У Крагујевцу, 30.03.2024.

Зоран Николић, председник УО

