**ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА**

**СЕНТА**

**ИЗВЕШТАЈ**

**О АКТИВНОСТИМА ЦЗП – СЕНТА У 2023. ГОДИНИ**

**СЕНТА, 16.03.2024.**

**ИЗВЕШТАЈ**

**О РАДУ И АКТИВНОСТИМА ЦЗП – СЕНТА У 2023. ГОДИНИ**

Као и сваке године, тако и ове, Центар за заштиту потрошача Сента одржала је годишњу Скупштину.

Наше удружење обавља своје задатке више од десет година. Наиме, удружење помаже потрошачима у остваривању својих потрошачких права, у развијању коректног и свесног понашања потрошача и обезбеђује неопходну заштиту интереса и заступа њухове интересе уколико је то потребно. У том смислу, помаже бржем и ефикаснијем решавању притужби потрошача. У овом смислу смо и дефинисали наш програм за наредну годину.

На годишњој Скупштини смо сумирали постигнуте резултате и утврдили финансијско стање за протеклу годину.

Сви добро знамо да је Центар за заштиту потрошача од свог оснивања до данас обављао свој рад у складу са законом и утврђеним програмима рада.

У том контексту, у наставку сумирамо наше активности из протекле 2023. године:

Током протекле године било је неколико важних активности које су захтевале већу пажњу и озбиљнији рад активиста и чланова Удружења. Један од таквих одлучујућих задатака је било организовање српско-мађарског скупа за заштиту потрошача у Сенти на које су се одазвали највиши органи за заштиту потрошача две земље. Као резултат састанка је да се овај послови и пријатељски однос настави развијати у многим областима нашег рада.

- Прошле године наше чланство Удружења је поново проширено и то новим младим и талентованим члановима.

- Рад Управног одбора у протеклој години не може се утврдити бројем седница, већ учешћем његових чланова у активностима Удружења. Ово тело је организовало и спровело у дело едукације чланства (бројчано 5), 7 предавања за чланове који дежурају и примају приговоре потрошача, стручне екскурзије ( бројчано 3 од тога 2 у Мађарској) теам билдинг свих чланова Удружења (бројчано 3), праћење актуелних конкурса за заштиту потрошача.

- Надзорни одбор је одржао своје неопходне седнице.

- Стављамо велики акценат и даље на рад дежурних чланова. Лични захтеви у нашој канцеларији су смањени, међутим упити су постали доминантни и најчешће стизали телефоном из Сенте и ширег региона северне Бачке ( бројчано 450) и мејлом (бројчано 52), највише од потрошача који живе ван нашег града. Број и природе притужби у прошлој години није се значајно променуо осим телефонских позива у односу на претходну годину.

Наша канцеларија и даље обавља дежурства сваким радним даном од 9 до 12 часова, где се региструју притужбе а наравно одговарамо на рекламације примљене телефонски или мејлом. Лично обраћање је ређе, једино у сложенијим, дуготрајнијим споровима, где су тражили нашу помоћ, тако да у тим случајевима су добијали одговарајуће смернице за брже решавање притужби. Честе притужбе су везане за предмете покривања гаранције и саобразности. Најчешће рекламације су везане за куповину обуће и кућних апарата (бројчано 78).

Неколико подносиоца притужби се жалило да производ наручен путем интернета није исти као онај приказан на сајту, стигао је у оштећеном стању, рекламација је прихваћена, али је трошак повратне испоруке платио потрошач (бројчано 92). Проблем је у томе што потрошач не обраћа довољно пажње на пријем робе приликом наручивања преко интернета. Овде су често обмањени и преварени старији људи.

У неколико случајева потрошачи су навели да нису могли да купе производ са попустом током времена када су емитоване акције. У нашу канцеларију стигао је и значајан број притужби на мобилне телефоне и кабловску телевизију у којима су нејасно дефинисане одредбе претплатничког уговора. На основу овога навода може се утврдити, да потрошачи потписују уговоре без студиозног читања уговора (бројчано 22).

У протеклој години имали смо и добар пословни однос са Јавним предузећима када се ради о решавању заједничких проблема и рекламација. Наш Центар за заштиту потрошача има делегираних представника у комисијама за жалбе (бројчано 14). Наставићемо да решавамо проблеме потрошача одговорно тј. у интересу потрошача договорно.

Наш однос са привредним друштвима и организацијама је све синхронизованије, с обзиром на то да све више трговинских организација прати Закон о заштити потрошача и у координацији са радом нашег Удружења труде се да буду партнери у решавању проблема који се јављају.

Морамо рећи да смо прошле године успешно организовали припреме и 12.такмичење ученика у вези са заштитом потрошача (бројчано 4 предавања са 53 ученика), који је утицао на резултате 12. такмичења у области Заштите потрошача. Овај догађај остаје јединствен и препознатљив. Економско-Трговинска школа у Сенти заслужује похвале и као и остале школе учеснице, посебно ментори. Достављени су одлични радови, а жири је имао озбиљан посао у одлучивању.

Мађарско Регионално удружење потрошача ДАРФЕ из Сегедина је и у протеклој години у многоме допринео едукацији и у спонзорисању студијских путовања за средњошколце у Републику Мађарску (бројчано 2 аутобуса).

Треба истаћи да смо и даље у контакту са Министарством унутрашње и спољне трговине из сектора потрошача у Београду, као и са ЦЕПС-ом из Београда.

Радимо на имплементацијама зацртаних циљева са ДАРФЕ из Мађарске посебно на припремању новог Споразума о сарадњи између две цивилне организације.

**ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА – СЕНТА**

**ПРЕДСЕДНИК СКУПШТИНЕ**

**МОЛНАР ЧИКОШ ЈОЖЕФ**