



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 унутрашње и спољне трговине  
Сектор за заштиту потрошача  
ул. Немањина бр. 22 – 26  
11000 Београд

### **ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ**

Као и претходних година, и током 2022. године **Удружење за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ)** је спровођењем активности у области заштите потрошача.

Током 2022. године УЗПВ је своје активности претежно спроводио у склопу програма финансираних од стране Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и то у склопу програма „*Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме закона о заштити потрошача за регион Војводине*“ који је завршен 28. августа 2022. године и у склопу програма „*Јачање заштите потрошача кроз унапређене законске механизме за регион Војводине*“ који је отпочео 8. децембра 2022. године.

У 2022. години евидентиран је и решен укупно 2339 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 социјалних мрежа [www.facebook.com/ZastitaPotrosaca](https://www.facebook.com/ZastitaPotrosaca) и инстаграм [zastita\\_potrosaca](https://www.instagram.com/zastita_potrosaca) 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.



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](mailto:info@potrosac.info)

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**

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

Пројекат под називом „Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме закона о заштити 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. 28. октобра 2021. године. Пројекат је трајао 10 месеци и завршен је 28. августа 2022. године.

Циљ пројекта је унапређење заштите потрошача у АП Војводини и обезбеђење високог нивоа заштите потрошача, као и упознавање како потрошача тако и трговаца/пружаоца услуга о Новом закону о заштити потрошача чија је примена одпочела 20. децембра 2021. године.

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

Програм „Јачање заштите потрошача кроз унапређене законске механизме за регион Војводине“ отпочео је са радом 8. децембра 2022. године, дана када је и потписан уговор са Министарством унутрашње и спољне трговине. Наведени програм траје десет месеци, тј. до 8. октобра 2023. године.

Као и претходних година и у оквиру претходних програма, основни циљ пројекта је унапређење система заштите потрошача и подизање нивоа свести јавности о правима потрошача а све у складу са законским одредбама.

#### Унапређење заштите старих лица у области потрошачких права

У оквиру програма „Унапређење заштите старих лица у области потрошачких права“, реализован је низ едукативних радионица намењен првенствено старим лицима са местом



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](mailto:info@potrosac.info)

пребивалишта на територији Општине Нови Сад. Програм је отпочео 1. јула 2022. године и трајао је два месеца, односно до 31. августа 2022. године. Пројекат је финансиран од стране Покрајинског секретаријата за социјалну политику, демографију и равноправност полова.

Основни циљ програма представља заштита економских интереса кроз подизање свести старих лица о проблемима са којима се могу сустрети приликом куповине/закључења уговора ван пословних просторија трговаца/прижаоца услуга.

### *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 2022. године Удружење за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ) је укупно евидентирало **2.339** 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.



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

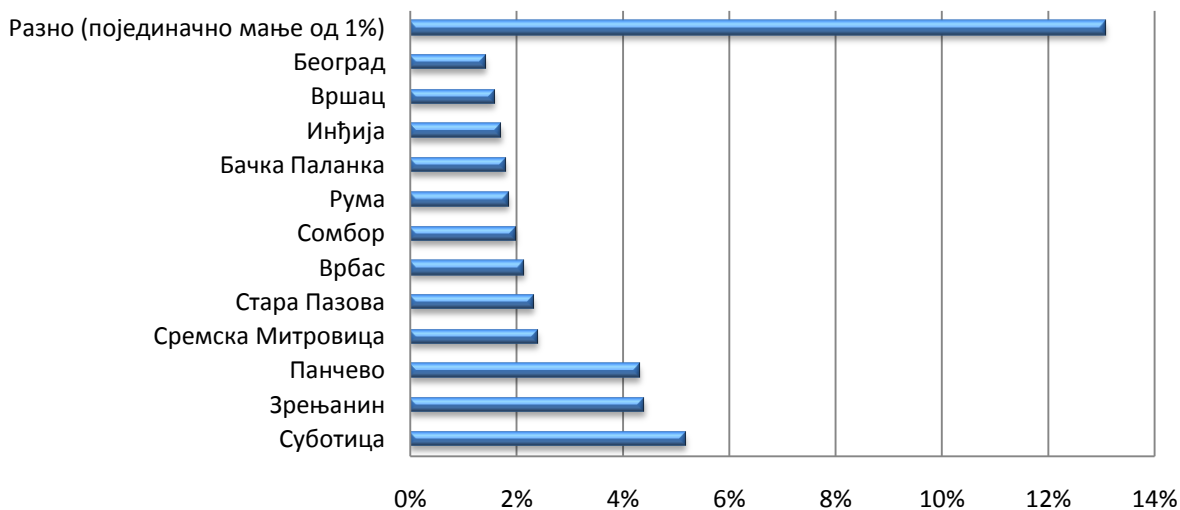
## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

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

- Град потрошача

Град потрошача	
Нови Сад	55.88%
Суботица	5,17%
Зрењанин	4,40%
Панчево	4,32%
Сремска Митровица	2,39%
Стара Пазова	2,31%
Врбас	2,14%
Сомбор	1,97%
Рума	1,84%
Бачка Паланка	1,80%
Инђија	1,71%
Вршац	1,58%
Београд	1,41%
Разно (појединачно мање од 1%)	13,08%

### ГРАД ПОТРОШАЧА





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 робе / услуге

Врста робе / услуге	
Обућа	13,42%
Остало	11,89%
Бела техника	10,52%
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	5,09%
Услуге приступа интернету	4,96%
Одећа	4,36%
Кућни апарати	4,10%
Мобилни телефони	3,98%
Услуге мобилне телефоније	3,68%
Рачунари и ИТ опрема	3,55%
Телевизори	3,46%
Услуге преноса телевизијског сигнала	2,31%
Клима уређаји и уређаји за грејање	2,27%
Моторна возила	2,01%
Електронска роба	1,97%
Храна	1,97%
Електрична енергија	1,84%
Текстил, текстилни производи и простирке	1,80%
Модни додаци	1,50%
Ауто опрема	1,33%
Разно (појединачно мање од 1%)	14,02%

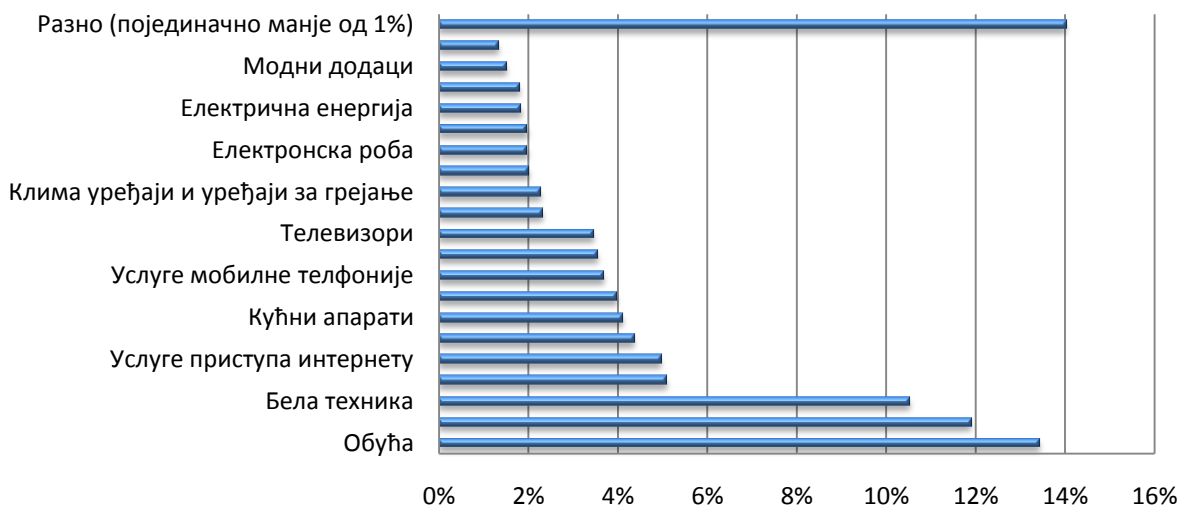


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

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

### ВРСТВА РОБЕ/УСЛУГЕ



#### Предмет приговора

Предмет приговора	
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	43,05%
Саобразност	19,41%
Право на раскид уговора	11,33%
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	7,61%
Остало	4,40%
Испорука робе/пружање услуге	3,98%
Цена	2,48%
Неправичне уговорне одредбе	2,18%
Гаранција	1,62%
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	1,50%
Право на одустанак од куповине	1,03%
Непоштено пословање - обмањујуће	0,86%
Непоштено пословање - насртљиво	0,38%
Приватност и заштита података	0,13%
Предуговорно обавештавање	0,04%



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	
Непознат	33,60%
TEHNOMANIJA DOO	8,08%
TELEKOM SRBIJA AD	2,52%
GIGATRON	1,92%
SPORT VISION DOO	1,71%
PLANETA SPORT DOO	1,50%
WIN WIN	1,50%
SBB DOO	1,45%

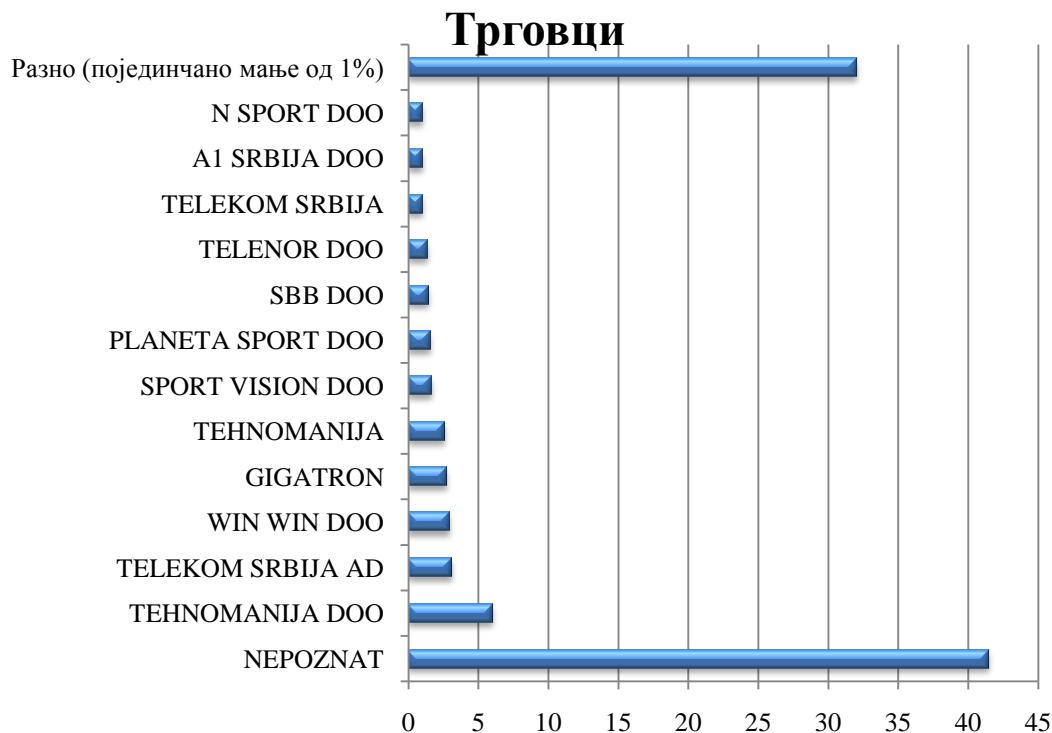


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

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

A1 SRBIJA DOO	1,33%
ЕПС СНАБДЕВАЊЕ DOO	1,20%
ORION TELEKOM DOO	1,11%
GIGATRON	1,11%
YETTEL DOO	1,07%
Разно (појединчано мање од 1%)	41,90%



- Статус пријаве

Статус пријаве	
Затворен	98,85%
Нерелевантан	0,90%
У раду	0,26%

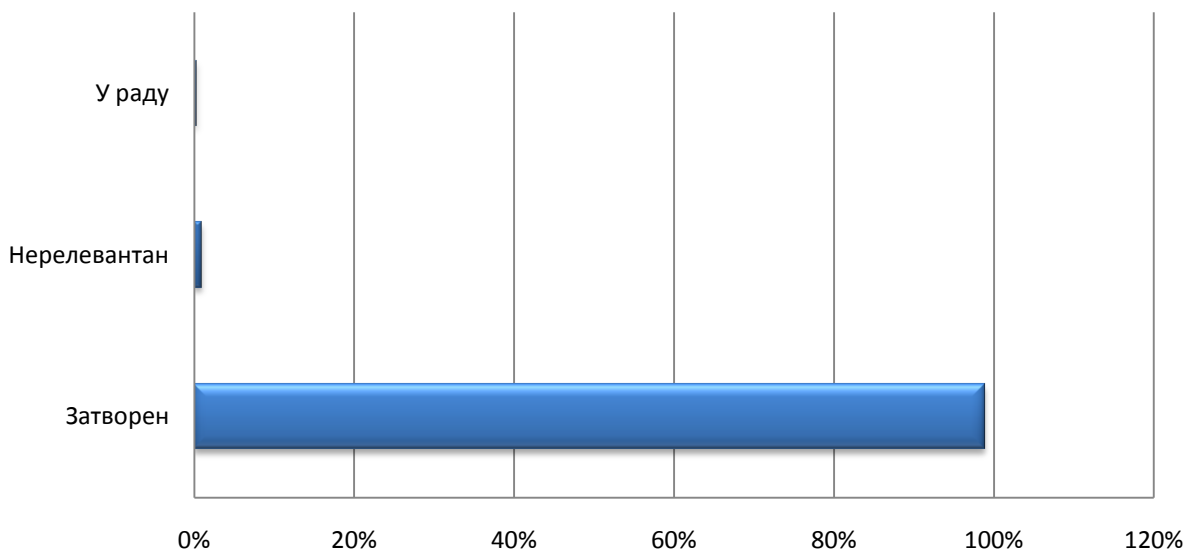


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## 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	98,08%
Правна помоћ	1,03%
Непознато у време уноса	0,90%

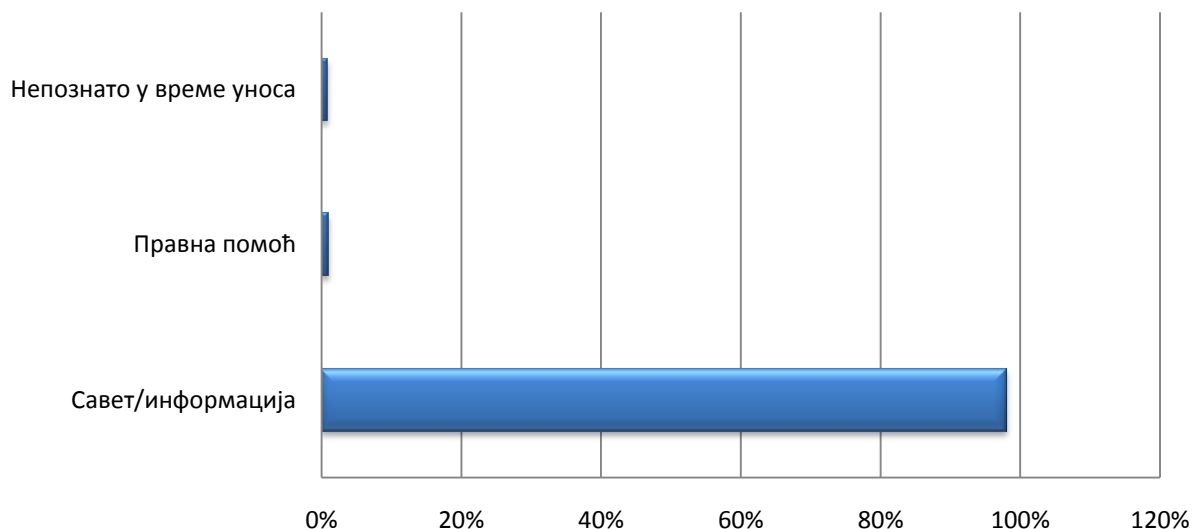


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

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

### ПРЕДУЗЕТА АКТИВНОСТ



- Врста правне помоћи

Врста правне помоћи	
Посредовање	98,93%
Поднесак	1,03%
Суд	0,04%

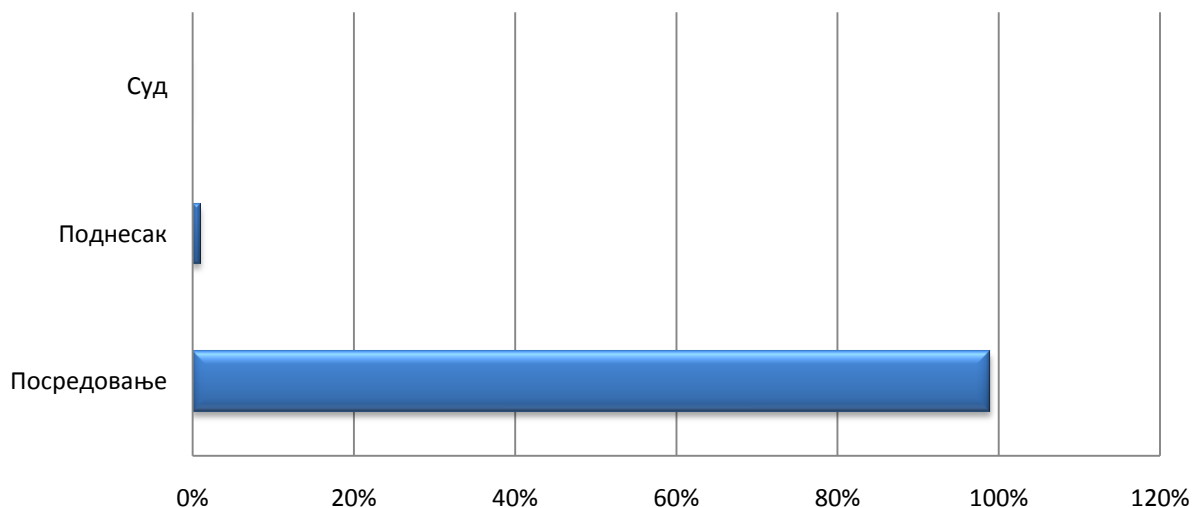


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## 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



- Исход предузете активности

Исход предузете активности	
Потрошач поучен о својим законским правима	61,65%
Прослеђена пријава ради спровођења инспекцијског надзора	20,39%
Пружена информација	15,95%
Потрошачу усвојена рекламација након предузете активности удружења	1,03%
Непознато у време уноса	0,12%

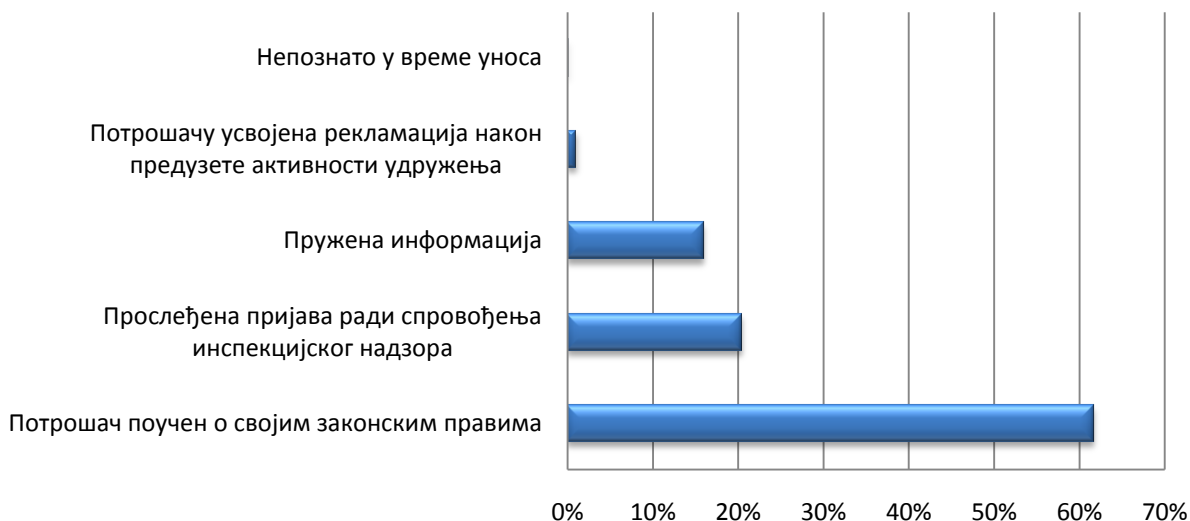


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

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

### ИСХОД ПРЕДУЗЕТЕ АКТИВНОСТИ



- Крајњи исход

Крајњи исход	
Потрошачу пружена информација/савет	83,37%
Приговор потрошача неоснован	14,45%
Потрошач деловањем удружења остварио своја права	1,20%
Непознато у време уноса	0,98%

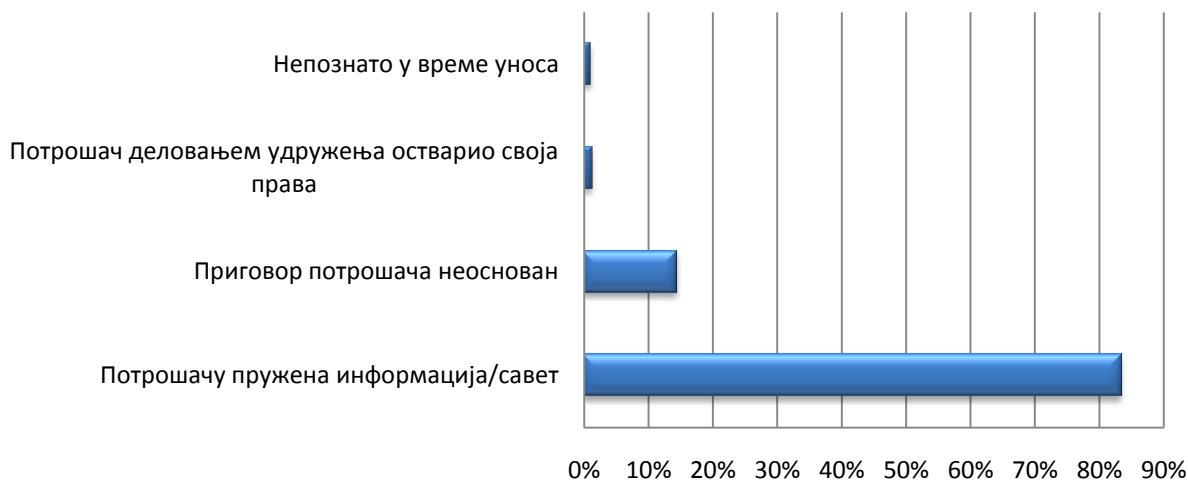


MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

## 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

Удружење ће наставити да континуирано спроводи своје активности у области заштите потрошача, са посебним акцентом на социјално угрожење групе – стара лица и млади, у жељи да се од ране доби стекне потрошачка култура, која ће дугорочно обезбедити друштвену и еконкомску стабилност. Такође, адекватна едукација трговаца/пружаоца услуга о обавезама прописаним Закона о заштити потрошача и примена истих, допринеће бољем функционисању целокупног система.

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

- Јачање заштите потрошача кроз унапређене законске механизме 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 2022. 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>5.565.960,00</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 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; пројекта финансираног од стране Покрајинског секретаријата за социјалну политику, демографију и равноправност полова)	<b>2.875.221,38</b>
<b>Приходи од финансијске имовине (финансијски приходи)</b> (АОП 1021 Биланс успеха)	<b>1.001,90</b>
<b>Остали приходи</b> (АОП 1036 Биланс успеха)	<b>8.509,14</b>
<b>УКУПНО:</b>	<b>8.450.692,42</b>

<i><b>РАСХОДИ</b></i>	<i><b>Износ (РСД)</b></i>
<b>Трошкови материјала и енергије</b> (АОП 1012 Биланс успеха)	<b>362.703,56</b>
<b>Трошкови осталог материјала</b>	<b>230.863,93</b>
<b>Трошкови електричне енергије</b>	<b>64.469,63</b>
<b>Трошкови једнократног отписа инвентара</b>	<b>67.370,00</b>
<b>Трошкови зарада, накнада зарада и остали лични расходи</b> (АОП 1013 Биланс успеха)	<b>5.888.252,69</b>



MB 08739650  
PIB 102374270  
TR 310-6491-43

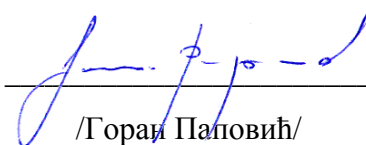
## Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

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

Трошкови производних услуга (АОП 1014 Биланс успеха)	1.245.078,61
Трошкови ПТТ услуга у земљи	99.053,37
Трошкови интернета	96.388,00
Трошкови закупа возила	955.620,66
Трошкови закупа пословног простора	48.717,18
Трошкови комуналних услуга	45.299,40
Трошкови амортизације (АОП 1015 Биланс успеха)	95.000,00
Нематеријални трошкови (АОП 1018 Биланс успеха)	1.479.000,11
Трошкови адвокатских услуга	327.249,19
Трошкови рачуноводства и ревизије	212.400,00
Трошкови стручног усавршавања	11.000,00
Трошкови копирања	75.518,60
Трошкови сервиса	6.690,00
Трошкови осталих непоменутих непроизводних услуга	458.700,00
Трошкови репрезентације	277.000,04
Трошкови пријема осигурања	16.486,00
Трошкови платног промета	55.369,81
Остали нематеријални трошкови	38.586,47
Финансијски расходи (АОП 1027 Биланс успеха)	320.788,42
Остали расходи (АОП 1037 Биланс успеха)	551.197,37
<b>УКУПНО:</b>	<b>9.942.020,76</b>



Председник УЗПВ-а

  
/Горан Паловић/