****

**Београд, Крушедолска 1б**

**Тел. 060 4155 100; 011 4203 715**

**e-mail : op.hram.bg.rs@gmail.com**

**www.potrosacihram.co.rs**

MB: 17704109 PIB: 105431597

**МИНИСТАРСТВО УНУТРАШЊЕ И СПОЉНЕ ТРГОВИНЕ**

**Сектор за заштиту потрошача**

**Немањина 22-26 Београд**

Предмет: Подношење редовног годишњег извештаја о раду Организације потрошача Храм из Београда

**НАРАТИВНИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗА 2022 ГОДИНУ**

Поштовани

С обзиром да смо се улоговали на НРПП 28. Децембра 2022. Године, у прилозима овом извештају достављамо мејлове на које смо добијали пријаве потрошача и одговоре, односно помоћ коју је ОП Храм пружала током 2022. године

Од како смо приступили НРПП унели смо у регистар приговоре потрошача који су нам се директно обратили телефоном и који су тражили правну помоћ, где смо контактирали продавца и у сва 3 случаја успели да решимо проблем. Радило се о куповини на даљину у два случаја (путем огласа на интернету односно ФБ), а трећи случај је нуђење производа од врата до врата. У сва 3 случаја радило се о старијим особама, што потврђује потребу за едукацијом те осетљиве категорије потрошача.

За поменуте потрошаче, који су унети у регистар имали смо све податке, а у децембру су се јављали и потрошачи где нисмо имали све податке јер нисмо уносили адресе, телефонске бројеве, адресе продаваца итд који пропусти се неће догодити убудуће. Њима је такође пружен савет.

Наши одговори и савети потрошачима су садржани у посебном прилогу који достављамо уз Извештај

Таксативно, обрађено је 11 приговора унетих у НРПП од којих 8 преко НРПП, 3 директно обраћање ОП Храм и 7 приговора ван регистра од којих 5 телефоном и 2 путем мејла. Директно посредовање контактом са продавцем у 3 случаја која су успешно решена, од којих су се два односила су се на куповину путем интернета, а један на продају од врата до врата.

Од јануара до 09.децембра 2022. Године, по нашој статистици приговори који су стигли путем мејла или телефонским путем :

За јануар 2022. – 10 приговора, За фебруар – 7 приговора, за март – 22 приговора, за април 16 приговора, за мај 15 приговора, за јун 8 приговора, за јул 7 приговора, за август 12 приговора, за септембар 12 приговора, за октобар 19 приговора, за новембар 23 приговора, сто укупно износи 151 приговор потрошача.

Приговоре које смо добијали путем мејла достављамо у посебном прилогу уз извештај.

Од примљених приговора најћешћи су они који су се односили на куповину обуће (45), затим на куповину беле технике (28), намештај (5), куповинаодеће (13), Услуге мобилних оператера (12), Услуге кабловских оператера (16), куповина телефона (19), рачунари и опрема (7), Услуге (ЕДБ, Инфостан и остало (6).

OП Храм је од јуна до децембра била ангажована у реализацији пројекта који је подржала Градска општина Врачар у износу од 50.000 динара, под називом „Потрошачки караван“ и у том смислу спроводила активности предвиђене програмом. Активностима су обухваћени становници општине Врачар али и шире, града Београда, јер су се делили едукативни флајери на фреквентним местима на којима се крећу потрошачи: Каленић пијаца, Београђанка, Булевар Краља Александра, Славија, Карађорђев парк. Такође су у сарадњи са Удружењем достављача „Магаш“ дељени флајери потрошачима приликом достава на Врачару, а израђени су пластифицирани рекламни плакати који су видљиви на кутијама за доставу возача-достављача.

Такође су чланови делегирани у Комисије за приговоре потрошача у Јавним предузећима обављали редовно свој посао. У вези тога истичемо да ЕПС није одржао ни једну Комисију односно, наш члан делегиран у ову Комисију за регион Београда ни једном није био позван.

Осим тога, приликом јавног позива за учешће у Комисији, наглашено је да се учешће неће рефундирати и о томе је ЕПС приложио мишљење министарства односно позивао се на Закон, који ту врсту апанаже за извршену услугу није предвидео. С тога предлажемо да Министарство размотри ову неправедну ситуацију, односно да нашђе начин да се учешће у Комисијама плаћа, као што то чине остала јавна предузећа, такошто издвајају средства за ту намену и то увршћавају у јавну набавку, при чему је и јавним позивом то истакнуто, као и начин пријаве и избор најповољније понуде како то чини ЈКП Водовод и канализација Обреновац.

Такође, због непоштовања Закона у смислу одржавања поменутих Комисија, Министартво би требало да предузме инспекцијsку контролу овим поводом.

Приходи ОП Храм за 2022 годину износили су

* Од учешћа у Комисијама за приговоре потрошача 170.000
* Од уплате чланарине 10.000
* За суфинансирање програма од стране ГО Врачар 50.000

У децембру, тачније 09,12. Закључен је уговор са МУСТ за програм под називом „Заштита потрошача кроз унапређене механизме“ за који је ОП Храм добио од стране МУСТ 999.900 дин, те је **коначни приход у 2022 години био 1.229.200 дин., а расход по рачуну 249.600,00**

Ова средства су од огромног значаја за ОП Храм, с обзиром да их добијамо први пут. Принуђени смо да премошћавамо недостатак средстава, с обзиром да оно што је планирано Програмом је много мање него што је неопходно у 2023. Овај проблем односи се на средства предвиђена за плате запослених које су биле предвиђене у минималном износу од око 35.000 у просеку, а то је важило само за месец децембар јер од јануара 2023. године минимална цена рада је око 40.000,00 дин. Значи за 5000,00 дин више а самим тим се повећава и износ за доприносе за око 3000 дин, сто износи 8000,00 дин по запосленом, односно 16.000,00 за двоје запослених што у збиру за 9 месеци трајања Програма износи 144.000,00 динара које нису предвиђени у плану буџета Програма и закоје ОП Храм мора да нађе и за сада налази могућности путем уплата већих чланарина односно својим средствима плаћа недостајаћу део за исплату зарада и доприноса у минималном износу како би се програм несметано реализовао. Ово је веома тешко како за ОП Храм тако и за запослене јер су задаци и послови запослених озбиљни и захтевни у односу на минималну зараду, па се надамо да ће Министарство имати ово у виду приликом следећег конкурса.

Линкови на којима се могу преузети Биланс стања, Биланс успеха и Статистички извештај за 2022 годину:

<https://fin.apr.gov.rs/FiEksterna/FiZahtev/PregledFormeZaStampu?zahtevObrazacId=1465248&zahtevId=416763&hash=CBEC983C0CE47435AAFAEF7F62F1893906582CFD&obrazacNaziv=%D0%91%D0%B8%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D1%81%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%9A%D0%B0>

<https://fin.apr.gov.rs/FiEksterna/FiZahtev/PregledFormeZaStampu?zahtevObrazacId=1465249&zahtevId=416763&hash=CBEC983C0CE47435AAFAEF7F62F1893906582CFD&obrazacNaziv=%D0%91%D0%B8%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D1%81%20%D1%83%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%85%D0%B0>

<https://fin.apr.gov.rs/FiEksterna/FiZahtev/PregledFormeZaStampu?zahtevObrazacId=1465250&zahtevId=416763&hash=CBEC983C0CE47435AAFAEF7F62F1893906582CFD&obrazacNaziv=%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BA%D0%B8%20%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%88%D1%82%D0%B0%D1%98>

У прилогу:

-приговори примљени мејлом из 2022.г.

С поштовањем

Београд, 29.03.2023. год. За ОП ХРАМ

Наталија Вранешевић

Овај извештај је пуноважан без печата и потписа. Оригинали достављени преко писарнице МУСТ.