

IZVEŠTAJ O RADU I AKTIVNOSTIMA UDRUŽENJA POTROŠAČA UŽICE IZ UŽICA
ZA 2022.GODINU

1. O UDRUŽENJU

Udruženje potrošača Užice osnovano je 2009.godine, a 09.11.2022.godine po Rešenju broj 330-004 - 46/2022. evidentirano je u Registar Udruženja koje vodi Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine Vlade RSrbije, Sektoru zaštite potrošača.

Udruženje ima svoje organe i to: skupštinu, predsednika, upravni i nadzorni odbor.

O svom radu Udruženje podnosi Izveštaje Ministarstvu unutrašnje i spoljne trgovine- Sektoru zaštite potrošača, Finansijske izveštaje APR za prethodnu godinu, kao i Završni i narativni Izveštaj gradu Užicu o utrošku finansijskih sredstava dobijenih po Programu finansiranja organizacija civilnog društva.

Ciljevi Udruženja su informisanje, edukovanje i pravna zaštita potrošača.

Udruženje ima kancelariju u ulici Nikole Pašića broj 38, dobijenu na korišćenje od Grada Užica. Kancelarijski nameštaj, tehnički je opremljena takođe uz pomoć Grada (računar, štampač idr.)

Na raspolaganju građanima je i sajt Udruženja potrosaci uzice.com, e mail na internet stranici, 3. mobilna telefona i jedan fiksni telefon.

Kancelarija Udruženja otvorena je za građane ponedeljkom, sredom i petkom od 11 do 14. časova.

Predstavnici Udruženja učestvuju u radu savetodavnih tela u dve lokalne samouprave (Grad Užice i opština Kosjerić), i u savetodavnim telima i komisijama za rešavanje reklamacija u 22. JP i jkp na području zlatiborskog, moravičkog okruga i raškog okruga, shodno obavezama po Zakonu o zaštiti potrošača. (SL:gl.RS broj 88/2021.)

2. BROJČANI POKAZATELJI O RADU:

1. Udruženje potrošača u toku 2022.godine obratilo se 411. fizičkih lica i 13. Pravnih lica. Od toga je sa područja Grada Užica 163, a sa područja zlatiborskog, moravičkog i raškog okruga 261 lica. --
_Imejlom se obratilo 11. lica.

-ličnom posetom kancelariji 89 lica

_putem fiksnog i mobilnog telefona 91. Lice

_ preko Komisije za rešavanje reklamacija u JP i JKP 233. lica

Upečatljiv je veliki broj prijava preko Komisije za rešavanje reklamacija u JP i JKP, a najviše se odnose na reklamacije računa za vodu, iznošenje smeća, el. energije, zahtevi za otpis duga zbog finansijske krize i neredovnog plaćanja računa.

2. Posmatrano po vrstama proizvoda i usluga brojke su sledeće:

- za nesaobraznost patika i druge obuće i odeće obratilo nam se 107. građana

- najviše prijava odnosilo se na: "Sport Vižen" i Baz 17, N-sport 10, Opozit 6, Planeta sport 3, HIT 3, a ostalo se odnosi na pojedine trgovinske objekte i to Kobra spotr, Donatelo i druge-

- oštećenim građanima dati su sledeći saveti: usmenih saveta 31, napisano je 35. Prigovora na odluke u roku od 3. dana. Popunjena su 32. Zahteva Telu za vansudsko poravnanje-rešavanje potrošačkih sporova, a 9. potrošača je upućeno u Tržišnu inspekciju zbog prekoračenja rokova- odgovor na podnete zahteve i neispunjavanje odluka po odobrenim reklamacijama.

Većina odbijenih reklamacija odnosila se na nepravilnu upotrebu- fizičko oštećenje i nepravilno održavanje, a to po mišljenju Jugoinspekta i drugih laboratorija.

3. Podaci za elektro tehničke proizvode i druge proizvode su sledeći:

- 58. građana obratilo se udruženju zbog nesaobraznosti mobilnih telefona 12

- televizora 6, usisivača 3, el. šporeta 2, veš mašina 6, ručnih satova 3.

Ostalih 28. odnosi se na nameštaj, akumulatore, kotlove na gas, kupovinu od privatnih lica (vozila i delovi) i drugi proizvodi.

Prijave su se odnosile na sledeće trgovine:

„Metalac“ GM 3, Tehnomnija 9, Tehnomedija 4, Gigatron 8, Mobi 10, Simpo 2, a ostatak na različite trgovinske objekte.

Ovim potrošačima dato je 23. usmena saveta, 18. prigovora napisano je u roku od 3. dana a podneto je 17. Zahteva telu za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Za navedene proizvode obrazloženje trgovaca glasilo je da su proizvodi nestručno priključivani na mrežu, nestručno rukovanje istim, kao i fizičkim oštećenjima.

4. Što se tiče trgovine na daljinu- odnosno kupovine preko interneta, preko prezentacija, telefona i posete domaćinstvima, ove godine povećan je broj oštećenih građana, tako nam se obratilo:

- 14. oštećenih, odnosno prevarenih građana i njima je dato 14. saveta, jer većina njih su svojim potpisom zaključili ugovore, primili robu, pa čak i isplatili određene iznose. Najčešće prevare su se odnosile na ne davanje Obrazaca za odustanak od kupovine u roku od 14. Dana, falsifikovanje i lažno ispisivanje cena po kojima oni treba da plate proizvode.

Većina a skoro svi propustaju rokove za odustanak, pa teško ostvaruju svoja potrošačka prava po Zakonu o zaštiti potrošača.

Mere koje su im savetovane su:

-ako nije prošlo 14. dana od zaključenja ugovora, odnosno prijema proizvoda odmah obavestite trgovca, o nameri i hitno brzom poštom pošalju proizvode.

- da podnesu tužbe za prevare

- da podnesu molbe PIO fondu za obustavu plaćanja robe

-prodavce prijave MUP zbog prevare

Najčešći proizvodi koji su predmet trgovine su: medicinski dušeci, masažeri, magnetne pokrivke, prečistači vode i dr.

Najčešći trgovci koji se pojavljuju na ovom području su:

1. Lipo hom Beograd

2. Lipo hom Novi Sad

3. Rojal lime Novi Sad

4. Medika konsekt Subotica

5. Omnia Beograd

6. Principo Pančevo i drugi

5. Usluge opšteg ekonomskog interesa

Kako je navedeno na strani prikaza broja građana koji su se obratili Udruženju, najveći broj 233. odnosilo se na reklamacije komunalnih usluga, koje su podnosile pojedinačno i grupno za više građana. Najčešće su reklamirani računi za vodu, iznošenje smeća i računi za električnu energiju.

Sve reklamacije rešavane su na nivou Komisije za rešavanje reklamacija koje su formirane u JP i JKP.

Od navedenog broja reklamacija samo su se 3. odnosile na JKP iz Užica i to:

1. JKP "Vodovod" Užice 2, za otpis duga iz prethodne godine.

2. JP "Gradska toplana" Užice, i to 1, za umanjenje računa, zbog kvaliteta grejanja.

Ostalih 230 reklamacija podnete su protiv:

1. JKP "12 septembar" B: Bašta

2. JKP "Moravica" Mrčajevci

3. JKP "Komunalac" Čačak

4. JKP "Gradska toplana" Priboj i

6. JKP "Zelen" Arilje

Od 230 podetih reklamacija odbijeno je:

- 7.reklamacija jer su neosnovane ili su porušene Nadzornim odborima ,jer se radilo o otpisu duga
- 233 reklamacije su prihvaćeni su i računi su umanjani od 30% do 50% zavisno od broja reklamiranih meseci.
- 4.reklamacije odnosile su se na JP "EPS" iz Užica,Prijepolja,i Požege zbog visine računa,razdvajanje struje i postavljanje bandera.
Njima su data 4. Saveta dase obrate centrali JP"EPS" Srbija u Kraljevu u čijoj su nadležnosti Lokalna distributivna preduzeća i imaju formirane posebne Komisije za rešavanje reklamacija građana.

6.Usluge mobilnih operatera

Reklamacije su se odnosile najviše na visine računa zbog roving poziva,želje za raskid ugovora,nemanje ugovorenog signal.Takvih prijava podneto je 15. I to:
Protiv SBB1,Ytela 4, A1 6.i MTS 4.

-Dato je 10.saveta

-Upućeno je 5. Ratelu na dalje postupanje.

7.Turističke usluge

Udruženju su podnete 2.prijave za turističke usluge i to:

- Za neispunjavanje usluge prevoza u turističkom putovanju,upućeno je na JUTU
Za ostvarivanja prava na naknadu štete.
-Na visinu računa na ugostiteljske usluge u SUR"Aleksandar",upućen je na dalje postupanje
Turističkoj inspekciji.

8.Bankarske usluge

Podnete su 2.prijave protiv OTP Banke iz Užica,što zbog potraživanja ,koja su već isplaćena,po osnovu kredita i druga zbog otplate osiguranja kredita.Dati su im saveti da se obrate specijalizovanom udruženju" Kamatica" iz Beograda kao i da banku prijave NBSrbije,službi za inspeksijski nadzor.

Iz Izveštaja se može utvrditi da je Udruženje,radilo u punom kapacitetu,da se građani sa raznovrsnim problemima obrađuju Udruženju,kao i da je povećan broj trgovaca na koje potrošači ulažu reklamacije.

Takođe konstatujemo da za podnete Zahteve telu za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova nemamo povratnih informacija ni od ovlašćeni posrednika,ni samih potrošača.
Što se tiče sudskih postupaka u toku 2022.godine,nije podneta ni jedna tužba,što potrošači izbegavaju,zbog sporosti rada sudova,teško dokazivih nesaobraznosti proizvoda i visine sudskih troškova.

Od Grada Užica Udruženje je na konkursu za 2022.godinu, po projektu"Građani se pitaju za svoj novac ",dobilo 110.000. dinara.Ta sredstva su namenski potrošena,o čemu je u prilogu ovog Izveštaja,priložena Specifikacija po pojedinim pozicijama sa priloženom dokumentacijom kopija računa,priznanica i drugo.

Uz Izveštaj o radu i aktivnostima za 2022.godinu, podnosi se i Završni narativni Izveštaj od 01-04. Do 31.12.2022-g.



Predsednik Udruženja

Branko Prodanović, dipl. ecc

...02