

U Beogradu, dana 26.03.2024.godine

REPUBLIKA SRBIJA
MINISTARSTVO UNUTRAŠNJE I SPOLNE TRGOVINE
BEOGRAD,
NEMANJINA 22-26
-SEKTOR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA -

GODIŠNJI IZVEŠTAJ O SPROVEDENIM AKTIVNOSTIMA U OBLASTI ZAŠTITE POTROŠAČA ZA 2023.GODINU

1.UČEŠĆE U KOMISIJAMA ZA REŠAVANJE REKLAMACIJA POTROŠAČA I RADU SAVETODAVNOG TELA, SHODNO ČLANU 82. STAV 4. I 5. ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA- ZZP:

- JP Srbijagas Beograd, Bulevar oslobođenja 69, Novi Sad;
- DHL International Beograd d.o.o, Jurija Gagarina 36v Novi Beograd;
- Društvo za telekomunikacije Orion telekom d.o.o.Beograd,Gandijeva 76 a Novi Beograd;
- JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapšina 21 Grocka;
- JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33, Beograd;
- JKP Sopot, Kneza Miloša 45a Sopot;
- Telekom Srbija a.d. Takovska 2 Beograd;
- JKP Pogrebne usluge, Ruzveltova 50, Beograd;
- JP Pijace i zelenilo Grocka, Hajduk Stankova 66 Grocka;
- JKP Parking servis, Kneza Višeslava 27, Beograd;
- JKP Infostan tehnologije, Danijelova 33, Beograd;
- JKP Vodovod i kanalizacija Požarevac, Moše Pijade 2 Požarevac.

3.PRIJAVE PODNETE REPUBLIČKOJ TRŽIŠNOJ INSPEKCIJI:

Republička unija potrošača podnela je u 2023.godini prijave protiv JKP Beogradski vodovod i kanalizacija, JP Elektroprivreda Srbije; DP Elektrodistribucija Srbije, Sport Vision d.o.o. i Jettel.

4. UČEŠĆE PREDSTAVNIKA REPUBLIČKE UNIJE POTROŠAČA U RADNIM GRUPAMA:

- Učešće u radu Nacionalnog konventa o Evropskoj uniji
- učešće u radu fokus grupa za pripremu modela Strategije saradnje organizacija civilnog društva i jedinica lokalne samouprave u procesu evropske integracija;

- učešća u radnim grupama u organizaciji Slovenačkog poslovnog kluba;
- učešće u radu Instituta za standardizaciju Srbije u svojstvu člana Komisije KS A 268 – Održivost I društvena odgovornost ISS;
-

5.EDUKACIJE sprovedene u privrednim subjektima, u skladu sa članom 144 stav 5 ZZP-a, a u pogledu primene ZZP-a, praćenja postupanja po reklamacijama potrošača, sa tabelom prihoda(tabela obuhvata i uplate za učešće u radu Komisije za rešavanje reklamacija potrošača) :



Re dBr	Broj racuna	Datum prometa racuna	Naziv komitenta (mesto,ulica)	Naknada ili Osnovica- dinara
1	2	3	4	5
1	01/23	04.01.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Juriša Gagarina 36v	500.000,00
2	02/23	06.01.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
3	03/23	10.01.202 3	Uniqa nezivotno osiguranje ado Beograd Novi Beograd, Milutina Milankovica 134G	300.000,00
4	04/23	13.01.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
5	05/23	23.01.202 3	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
6	06/23	24.01.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	5.000,00
7	07/23	24.01.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	10.000,00
8	08/23	26.01.202 3	DDOR Novi Sad ad za osiguranje Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina 8	220.000,00
9	09/23	27.01.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Juriša Gagarina 36v	12.000,00
10	10/23	01.02.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
11	11/23	01.02.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00

12	12/23	01.02.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
13	13/23	01.02.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
14	14/23	07.02.202 3	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	5.000,00
15	15/23	03.02.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
16	16/23	09.02.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
17	17/23	09.02.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
18	18/23	10.2.2023	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
19	19/23	21.02.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	5.000,00
20	20/23	21.02.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	10.000,00
21	21/23	23.02.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	100.000,00
22	22/23	24.02.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
23	23/23	24.02.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Jurija Gagarina 36v	12.000,00
24	24/23	28.02.202 3	Markat media doo Beograd Beograd, Bulevar kralja Aleksandra 137	100.000,00
25	25/23	28.02.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
26	26/23	28.02.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
27	27/23	28.02.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
28	28/23	06.03.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
29	29/23	07.03.202 3	Triglav osiguranje Ad Beograd Novi Beograd, Milutina Milankovica 7a	150.000,00
30	30/23	08.03.202 3	Alfa plam ad Vranje Vranje, Radnicka 1	100.000,00
31	31/23	09.03.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
32	32/23	16.03.202 3	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00

33	33/23	21.03.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	10.000,00
34	34/23	21.03.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	5.000,00
35	35/23	24.03.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Jurija Gagarina 36v	12.000,00
36	36/23	27.03.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
37	37/23	27.03.202 3	Stamevski doo Stara Pazova, Karađorđeva 9	50.000,00
38	38/23	31.03.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
39	39/23	31.03.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
40	40/23	31.03.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
41	41/23	31.03.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
42	42/23	03.04.202 3	DDOR Novi Sad ad za osiguranje Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina 8	130.000,00
43	43/23	04.04.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
44	44/23	06.04.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
45	45/23	10.04.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
46	46/23	13.04.202 3	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
47	47/23	13.04.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
48	48/23	21.04.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Jurija Gagarina 36v	12.000,00
49	49/23	21.04.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	10.000,00
50	50/23	21.04.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	5.000,00
51	51/23	21.04.202 3	Orion Telekom doo Beograd Novi Beograd, Gandijeva 76a	100.000,00
52	52/23	25.04.202 3	Nac.udruz.turistickih agencija Yuta Beograd, Kondina 14	100.000,00
53	53/23	02.05.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
54	54/23	02.05.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00

55	55/23	02.05.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
56	56/23	02.05.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
57	57/23	04.05.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
58	58/23	08.05.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
59	59/23	16.05.202 3	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
60	60/23	19.05.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Jurija Gagarina 36v	12.000,00
61	61/23	24.05.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	10.000,00
62	62/23	24.05.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	5.000,00
63	63/23	25.05.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
64	64/23	31.05.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
65	65/23	31.05.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
66	66/23	31.05.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
67	67/23	31.05.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
68	68/23	06.06.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
69	69/23	06.06.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
70	70/23	07.06.202 3	Triglav osiguranje Ad Beograd Novi Beograd, Milutina Milankovica 7a	130.000,00
71	71/23	13.06.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
72	73/23	15.06.202 3	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
73	74/23	20.06.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	5.000,00
74	75/23	20.06.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	10.000,00

75	76/23	26.06.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Juriša Gagarina 36v	12.000,00
76	77/23	30.06.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
77	78/23	30.06.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
78	79/23	30.06.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
79	80/23	30.06.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
80	81/23	30.06.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
81	82/23	05.07.202 3	Javno komunalno preduzeće "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
82	83/23	10.07.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
83	84/23	10.07.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	100.000,00
84	85/23	20.07.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	100.000,00
85	86/23	21.07.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	5.000,00
86	87/23	20.07.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	10.000,00
87	88/23	27.07.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
88	89/23	27.07.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Juriša Gagarina 36v	12.000,00
89	90/23	28.07.202 3	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	150.000,00
90	91/23	01.08.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	5.000,00
91	92/23	01.08.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
92	93/23	01.08.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
93	94.1/23	04.08.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
94	95/23	01.08.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
95	96/23	07.08.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00

96	97/23	07.08.2023	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
97	98/23	15.08.2023	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
98	99/23	24.08.2023	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	10.000,00
99	100/23	24.08.2023	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	5.000,00
100	101/23	24.08.2023	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	100.000,00
101	102-1/23	24.08.2023	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	350.000,00
102	103/23	30.08.2023	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
103	104/23	31.08.2023	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Juriša Gagarina 36v	12.000,00
104	105/23	31.08.2023	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
105	106/23	31.08.2023	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
106	107/23	31.08.2023	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
107	108/23	31.08.2023	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
108	109/23	04.09.2023	JKP vodovod i kanalizacija Požarevac, Moše Pijade 2 sprat I, II	5.000,00
109	110/23	06.09.2023	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
110	111/23	14.09.2023	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
111	112/23	15.09.2023	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
112	113/23	25.09.2023	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	10.000,00
113	114/23	25.09.2023	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	5.000,00
114	115/23	26.09.2023	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	200.000,00

115	116/23	26.09.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
116	117/23	26.09.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Jurija Gagarina 36v	12.000,00
117	118/23	02.10.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
118	118-1/23	02.10.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
119	119/23	02.10.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
120	120/23	02.10.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
121	121/23	02.10.202 3	JKP vodovod i kanalizacija Požarevac, Moše Pijade 2 sprat I, II	5.000,00
122	122/23	03.10.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
123	123/23	04.10.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
124	124/23	06.10.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	100.000,00
125	125/23	09.10.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
126	126/23	16.10.202 3	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
127	127/23	20.10.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Jurija Gagarina 36v	12.000,00
128	128/23	24.10.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	10.000,00
129	129/23	25.10.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	5.000,00
130	130/23	31.10.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	150.000,00
131	131/23	01.11.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
132	132/23	01.11.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00
133	133/23	01.11.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
134	134/23	01.11.202 3	JKP vodovod i kanalizacija Požarevac, Moše Pijade 2 sprat I, II	5.000,00

135	135/23	16.10.202 3	Triglav osiguranje Ad Beograd Novi Beograd, Milutina Milankovica 7a	150.000,00
136	136/23	30.09.202 2	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	5.000,00
137	137/23	31.10.202 2	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	5.000,00
138	138/23	30.11.202 2	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	5.000,00
139	139/23	30.12.202 2	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	5.000,00
140	140/23	01.11.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
141	141/23	01.11.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
142	142/23	07.11.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
143	143/23	31.08.202 2	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	5.000,00
144	144/23	08.11.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
145	145/23	14.11.202 3	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
146	146/23	27.11.202 3	Metalna industrija Alfa plam doo Vranje Vranje, Radnicka 1	15.000,00
147	147/23	27.11.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	100.000,00
148	148/23	27.11.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	10.000,00
149	149/23	27.11.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	5.000,00
150	150/23	01.12.202 3	JP Gradsko stambeno Beograd, Danijelova 33	150.000,00
151	151/23	01.12.202 3	Telekom Srbija ad Beograd Beograd, Takovska 2	15.000,00
152	152/23	01.12.202 3	Jp Srbija gas Novi Sad, Bulevar oslobođenja 69	12.000,00
153	153/23	01.12.202 3	JP Vodovod i kanalizacija Grocka, Petra Drapsina 21	12.000,00
154	154/23	01.12.202 3	Jp pijace i zelenilo Grocka Grocka, Hajduk Stankova bb	5.000,00

155	155/23	01.12.202 3	JKP vodovod i kanalizacija Požarevac, Moše Pijade 2 sprat I, II	5.000,00
156	156/23	01.12.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Jurija Gagarina 36v	12.000,00
157	157/23	05.12.202 3	Jkp Pogrebne usluge Beograd, Ruzveltova 50	5.000,00
158	158/23	18.12.202 3	Jkp za javne garaze i parkiralista "Parking servis" Beograd Beograd, Kneza Visaslava 27	10.000,00
159	159/23	19.12.202 3	Javno komunalno preduzece "Sopot" Sopot, Kneza Milosa 45a	15.000,00
160	160/23	19.12.202 3	LEOMAX INTERNATIONAL doo Beograd Novi Beograd, Bul.Mihaila Pupina 10 v	15.000,00
161	161/23	22.12.202 3	DHL International Beograd doo Novi Beograd, Jurija Gagarina 36v	12.000,00
162	162/23	25.12.202 3	Društvo za telekomunikacije ORION TELEKOM doo Beograd Beograd –Zemun polje, Mala pruga 8	5.000,00

T O T A L, dinara

5.038.000,00

6. SPROVEDENE PROJEKTNE AKTIVNOSTI

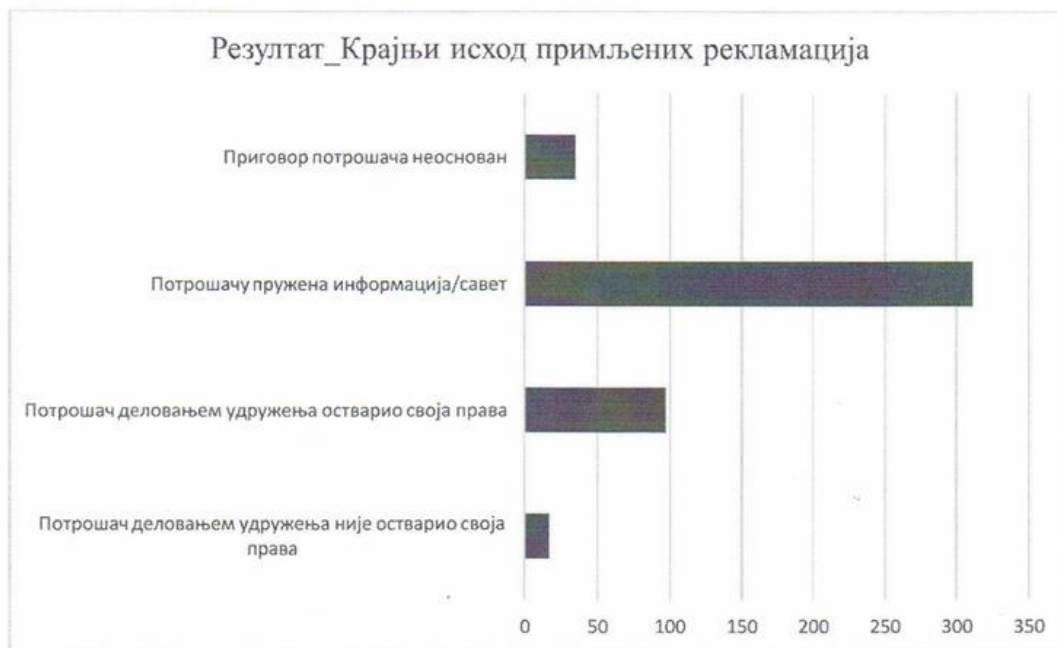
- 1. Jačanje podrške potrošačima kroz unapređene zakonske mehanizme za region Beograda, putem aktivnosti Republičke unije potrošača", podržan od strane Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine*
- 2. Iako smo mali, želimo da znamo", podržan od strane Gradske opštine Stari grad*

7. ANALIZA POTROŠAČKIH PRIGOVORA:

Republička unija potrošača je u 2023.godini evidentirala 460 prigovora potrošača. 97 prigovora je rešeno na način da su neposrednim angažovanjem predstavnika Republičke unije potrošača potrošači ostvarili svoja prava. Protiv pet preduzeća podnete su prijave nadležnoj tržišnoj inspekciji, dok je u jednom slučaju, protiv Volga Group, pokrenut sudski postupak koji je okončan u korist potrošača. Najveći broj primljenih reklamacija odnosio se na tehničku robu i nameštaj, zatim na obuću i odeću, na rad operatora elektronskih komunikacionih usluga, kao i na kupovinu izvan poslovnih prostorija.

СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД ПО ОСНОВУ КРАЈЊЕГ ИСХОДА ПРИМЉЕНИХ РЕКЛАМАЦИЈА

Потрошач деловањем удружења није остварио своја права	17
Потрошач деловањем удружења остварио своја права	97
Потрошачу пружена информација/савет	311
Приговор потрошача неоснован	35



8. ZAKLJUČAK:

S obzirom na okolnost da je dana 14.08.2023.godine formirana Radna grupa za izradu Nacrta zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača sa ciljem da se u postojeći zakon implementiraju tri direktive EU, i to: Direktiva 2019/771 o određenim aspektima u pogledu ugovora o prodaji robe, Direktive 2019/770 o određenim aspektima ugovora u pogledu ugovora za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i Direktive 2019/2161 u pogledu boljih sprovođenja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača, osvrnuli bismo se na uočene probleme u pogledu primene Zakona o zaštiti potrošača u praksi:

1.Član 51. ZZP nije precizirao da sve troškove utvrđivanja da li je proizvod saobrazan snosi trgovac, odnosno da potrošač nije u obavezi da plati dijagnostiku u roku saobraznosti ako serviser utvrdi da je uređaj saobrazan, to jest da nema nedostatke opisane u reklamaciji potrošača. Zbog toga su postale učestale reklamacije potrošača da ih trgovac uslovljava pri izjavljivanju reklamacija da će biti dužni da naknade troškove dijagnostike prema važećem cenovniku trgovca ukoliko se utvrdi da reklamirani proizvod nema opisane nedostatke, što predstavlja barijeru izjavljivanja reklamacija.

Primer objave na sajtu jednog trgovca:

„Ukoliko je reklamacija neosnovana potrošač snosi troškove slanja robe na servis i troškove dijagnostike kvara prema cenovniku ovlašćenog servisa. [Reklamacije i povрати \(eplaneta.rs\)](https://eplaneta.rs)

2. Trgovci uslugama od opšteg ekonomskog interesa na način koji njima ide u korist tumače i član 90. stav 1. ZZP, koji propisuje da račun mora sadržati zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana(da se očitavanje mora vršiti na mesečnom nivou), kao na primer JKP Beogradski vodovod i kanalizacija koji se u svojim odgovorima na izjavljene reklamacije redovno pozivaju na to da u članu 90. Zakona o zaštiti potrošača „nije ekscipitno predviđena obaveza mesečnog očitavanja“, već obaveza da se računi za vodu ispostavljaju u roku od mesec dana.

Ovom prilikom ističemo i da je rad Tržišne inspekcije pri prijavama potrošača na ispostavljene(akontacione)račune za utrošenu vodu prilično neujednačen. Naime, neki potrošači dobijaju odgovor da je u obavljenom tržišnom nadzoru utvrđeno da nema povrede zakona jer je trgovac primenio odredbe Odluke o prečišćavanju i distribuciji vode, Odluke o načinu plaćanja komunalnih usluga na teritoriji grada Beograda i Odluke o odvođenju i prečišćavanju atmosferskih i otpadnih voda na teritoriji grada Beograda (broj predmeta: 334-00-04905/2022-06.

Nasuprot tome, u predmetu br. 334-00-3119/2023-07 postupajući tržišni inspektor je konstatovao nezakonito poslovanje i postupanje jer računi koje je izdao nadzirani privredni subjekt (JKP BVK) ne ispunjavaju pretpostavke odredbe člana 90.Zakona o zaštiti potrošača,

jer ne omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana budući da ne sadrže elemente koji potrošaču omogućavaju da proverava i prati iznos svog zaduženja i ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge, te je naložio mere za otklanjanje nezakonitosti i prekršajno kaznio JKP BVK i odgovorno lice u pravnom licu.

S druge strane, Sekretarijat za komunalne i stambene poslove grada Beograda smatra da nije moguće usvojiti Inicijativu Ombudsmana grada Beograda, pokrenutu po podnetom zahtevu člana Republičke unije potrošača, da se podzakonski akti (odluke) usklade sa imperativnim Zakonom o zaštiti potrošača, kao i Ustavom Republike Srbije, koji u članu 195 propisuje da statuti, odluke i svi drugi akti autonomnih pokrajina i jedinica lokalnih samouprava moraju biti saglasni sa zakonima, dok član 194 propisuje da je pravni poredak u Republici Srbiji jedinstven, iz čega proizilazi da akti niže pravne snage moraju biti usaglašeni sa aktima više pravne snage).

Sekretarijat za komunalne i stambene poslove grada Beograda, a na osnovu dostavljenog obrazloženja JKP BVK smatra opravdanim da JKP BVK ne vrši očitavanje vodomera jednom mesečno, kako je to propisano članom 90. Zakona o zaštiti potrošača, jer je JKP BVK naveo da za takvu aktivnost ne postoje ni tehnički ni materijalni uslovi, i da bi za očitavanje vodomera jednom mesečno bilo potrebno zaposliti preko 150 lica, odnosno da bi, kako navode, za zapošljavanje novih kadrova bilo potrebno izdvojiti značajna finansijska sredstva, čime bi se uvećali rashodi, a koji bi doveli do povećanja cene usluge, što nije, kako dalje navode, u skladu sa strategijom da cena vode, još uvek (radi zaštite interesa potrošača) ima socijalni karakter.

Postavlja se pitanje da li JKP BVK smatra da potrošači kojima se na ime utrošene vode naplaćuje nekoliko usluga ovog javnog komunalnog preduzeća, i to: hladna voda, kanalizacija, pogonska spremnost vodovodnog sistema, korišćenje vodnog dobra i naknada za ispuštenu vodu, i dalje nedovoljno plaćaju ovu uslugu, odnosno da formirana cena za ovu uslugu, kako to navodi JKP BVK ima socijalni karakter.

Takođe, da li i građani kojima su ispostavljeni enormno uvećani računi za utrošenu vodu po osnovu nezakonitog akontacionog zaduživanja, odnosno merenja utroška vode jednom do dva puta godišnje, a reklamacije im se redom odbijaju sa paušalnim obrazloženjem da je ispostavljeni račun smatraju ispravnim, dok potrošač ne može da dokaže drugačije jer prilikom akontacionog zaduživanja nema uvid u stvarno ostvarenu potrošnju, imaju status povlašćene socijalne kategorije ili su, naprotiv, dospeli u dužničko ropstvo jer im tako ispostavljeni računi često ugrožavaju egzistenciju?

Nažalost, umesto da podrži Inicijativu Ombudsmana grada Beograda da se poštuju Ustav Republike Srbije i Zakon o zaštiti potrošača, Gradska uprava grada Beograda smatra da u

ovom momentu nije moguće izmeniti nezakonite odredbe podzakonskih aktata jer su, kako navode u dopisu, razlozi koje je izneo JKP BVK opravdani.

U nastavku je „završna reč“ usvojenog izjašnjenja JKP BVK da Ustav i zakoni mogu da se krše bez posledica:

„Na osnovu svega navedenog, ističemo da u trenutnim uslovima poslovanja i na trenutnom nivou tehničko – tehnološkog razvoja ne postoje uslovi za mesečno očitavanje brojila na teritoriji grada Beograda, tako da formalna izmena navedenih odredaba predmetnih odluka ne bi stvorila uslove za implementaciju odredbe člana 90.Zakona o zaštiti potrošača, već je potrebno sistemski urediti ovu oblast i izvršiti usaglašavanje poizitivnih propisa Republike Srbije tako da se obezbedi delotvornost propisanih prava i obaveza trgovaca i stvori institucionalni mehanizam za primenu ove odredbe u punom smislu.“

Na stranu da je Udruženje vodovoda i kanalizacije Srbije uputilo inicijativu za izmenu odredbe člana 90. Zakona o zaštiti potrošača, jer, kako navode, u trenutnim uslovima poslovanja i na trenutnom nivou tehničko-tehnološkog razvoja, ne postoje uslovi za postupanje po navedenoj odredbi.

Da li to znači da potrošači moraju da budu puni obzira prema javnim komunalnim preduzećima koja imaju tehničke, finansijske, strukturne i kadrovske probleme da poštuju jasno definisana i zakonom zaštićena prava koja su zajemčena i Ustavom Republike Srbije, iako je članom 7. Zakona o javnim preduzećima jasno definisano da:

“Javno preduzeće, društvo kapitala i preduzetnik iz člana 3. ovog zakona, mogu da otpočnu obavljanje delatnosti od opšteg interesa kad nadležni državni organ, odnosno imalac javnih ovlašćenja, u skladu sa zakonom, utvrdi da su ispunjeni uslovi za obavljanje te delatnosti u pogledu:

- 1) **tehničke opremljenosti;**
- 2) **kadrovske osposobljenosti;**
- 3) bezbednosti i zdravlja na radu;
- 4) zaštite i unapređenja životne sredine;
- 5) drugih uslova propisanih zakonom.”

3. Smatramo da je potrebno dopuniti član 87. ZZP odredbom da je zabranjeno uslovljavati potrošača kao novog korisnika da zaključi ugovor o snabdevanju i ugovor o pristupu sistemu dok se ne izmire obaveze starog vlasnika.

Naime, nova Uredba o uslovima isporuke i snabdevanja električnom energijom („Sl.glasnik RS“, br. 84/2023) je konačno ukinula uslovljavanje novog vlasnika da plati dug starog vlasnika kako bi se prikačio na distributivnu mrežu, a koja nezakonitost je dugi niz godina predstavljala veliki problem potrošačim jer su bili prisiljeni da plaćaju nešto što nisu potrošili.

U članu 47. nove Uredbe je definisano **da neizmirene obaveze prethodnog vlasnika objekta ne mogu biti smetnja da novi vlasnik zaključi ugovor o snabdevanju i ugovor o pristupu**

sistemu, čime je ukinuta dosadašnja praksa da neplaćeni računi za električnu energiju prate imovinu na koju se odnose, te da nikakve promene vlasništva na nepokretnosti ne mogu biti na štetu operatora sistema, snabdevača ili javnog snabdevača, što je značilo da je novi titular nepokretnosti imao obavezu da plati tuđi dug.

4. Kod prava na odustanak od ugovora u roku od 14 dana(kupovina na daljinu i izvan poslovnih prostorija), smatramo da je potrebno shodno Direktivi 98/6 EU uvesti da pre isteka tog roka trgovac ne sme da aktivira sredstvo plaćanja.

5. Član 55. stav 2. ZZP umanjuje prava potrošača po osnovu garancije. To stoga što član 501. ZOO propisuje da kupac može, ako stvar ne funkcioniše ispravno, zahtevati **kako od prodavca tako i od proizvođača** da stvar opravi u razumnom roku ili ako to ne učini da mu umesto nje preda stvar koja funkcioniše ispravno.

6. Trgovci/davaoci usluga tumače član 55. stav 4. ZZP na način da stvaraju barijeru izjavljivanja reklamacija, jer tvrde da su prodavci na prodajnom mestu lica ovlašćena za prijem reklamacija korisnika, kao i da je mesto za prijem reklamacija svaki od šaltera. To znači da se od strane trgovaca/davaoca usluga obaveza isticanja obaveštenja o načinu i mestu izjavljivanja reklamacija tumači na način da potrošač koji izjavljuje reklamaciju mora da čeka u redu sa potrošačima koji kupuju proizvode/usluge, odnosno da nema odvojenog mesta za prijem reklamacija, niti ovlašćenog lica za prijem reklamacija u toku radnog vremena, što je suprotno Kodeksu poslovne etike koji u članu 51. stav 1. tačka 7) propisuje da je privredni subjekt dužan da u odnosu sa potrošačima sarađuje sa potrošačima u pogledu reklamacija, predviđajući lako dostupan i efikasan postupak za njihovo podnošenje i rešavanje.

Nažalost, po prijavi Republičke unije potrošača podnete nadležnoj Tržišnoj inspekciji protiv kompanije Yettel, u predmetu br. 334-00-03496/2023-07 Tržišna inspekcija je zauzela stav da nisu utvrđene nepravilnosti jer u članu 55. Zakona o zaštiti potrošača nema definisan prioritet potrošača koji izjavljuje reklamaciju, već su svi potrošači jednaki čekajući u redu za prijem na šalteru kod zaposlenog radnika Yettel d.o.o.

7. Na kraju, smatramo da je kod pojave sistemskih problema u postupanju po reklamacijama potrošača potrebno da se preduzimaju adekvatne mere od strane Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine kako bi se obustavilo kontinuirano nezakonito ponašanje trgovaca, kao u slučaju Elektroprivrede Srbije, koja je potrošačima redovno odgovarala na izjavljene reklamacije da je u postupku reorganizacije Elektroprivrede Srbije osnovan operator distributivnog sistema Elektrodistribucija Srbije d.o.o.Beograd, nakon čega je između AD Elektroprivrede Srbije i Elektrodistribucije Srbije izvršena podela poslova i nadležnosti, tako da je EDS nadležan za poslove očitavanja brojila, te se potrošači upućuju da se obrate reklamacijom ovom pravnom licu zbog ispostavljenih računa za utrošenu električnu energiju. Takođe, Elektroprivreda Srbije je u odgovorima na izjavljenu reklamaciju potrošačima odgovarala i terminom koji ne poznaje Zakon o zaštiti potrošača, a to je da se reklamacija **preliminarno odbija**, što je suprotno članu 55.stav 9. ZZP koji propisuje da je trgovac u obavezi da bez odlaganja , a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije,



Republička Unija Potrošača

odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, kao i da odgovor mora da sadrži **odluku da li prihvata reklamaciju**.

Dakle, imenovani trgovac uslugama od opšteg ekonomskog interesa u dužem vremenskom periodu čini prekršaj iz člana 18.stav 1. tačka 2) ZZP, kažnjiv po osnovu člana 187. stav 1. tačka 3) ZZP upućujući potrošače na drugo pravno lice sa kojim potrošač nije u ugovornom odnosu, čime dovode potrošača u zabludu u pogledu postupanja po njegovim prigovorima, kao i prekršaj kažnjiv po osnovu člana 188.stav 1. tačka 23) ZZP jer ne postupa na način i u roku predviđenom članom 55. stav 9 ovog zakona, pošto se odgovor da se reklamacija preliminarno odbija ne može smatrati odgovorom na izjavljenu reklamaciju.

Podnosilac Izveštaja
Predsednica UO
Republičke unije potrošača
Vesna Perinčić

