



## **“ П Р О С П Е Р И Т Е Т ” - Н О В И С А Д**

**УДРУЖЕЊЕ ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОТРОШАЧА**

Association for protection of consumer prosperity

Каменичка 8/а 21123 Нови Сад

ПИБ: 103234320, матични бр: 08806462, делатност: 9499

тел: 021/300-38-65; моб.063/340-763; [kontakt@prosperitet.rs](mailto:kontakt@prosperitet.rs) [www.prosperitet.rs](http://www.prosperitet.rs)

бр. рачуна: 310-8415-91 НЛБ банка, а.д. Београд

Бр. 26-03/2017  
Дана, 29.03.2017.г.  
Нови Сад

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА  
И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

11000 Београд, Немањина 22-26

**Предмет:** Извештај о спроведеним активностима и резултатима у области заштите потрошача са финансијским извештајем за 2016. годину

Поштовани,

у складу с чланом 132. став 3. Закона о заштити потрошача, достављамо Вам Извештај о спроведеним активностима и резултатима у области заштите потрошача са финансијским извештајем за 2016.годину.

### **1. Уводне напомене**

На 6 седници, одржаној 27.03.2017.године, Скупштина удружења за заштиту права потрошача “ Просперитет ”- Нови Сад прихватила је Извештај о раду и активностима Удружења за 2016.г. и финансијски извештај, са оценом да је удружење обављало своју активност у складу са Статутом, Законом о заштити потрошача, другим законским прописима, подзаконским акатима, директивама ЕУ, а посебно према Стратегији заштите потрошача коју је утврдила Влада Р.С. за период 2013 – 2018. године.

Циљ овог извештаја није само да се задовољи обавеза из члана 132. став 3. Закона о заштити потрошача и ради статистике процесуираних жалби и приговора потрошача, већ да се сагледају проблеми са којима се суочавају, како потрошачи, тако и удружење, а превасходно да се сагледају потешкоће које прате рад удружења и разлози за још увек низак ниво информисаности потрошача и јавности, као и ниво заштите потрошача у Републици Србији.

У складу са Законом о заштити потрошача, којим је прописано да активности удружења за заштиту потрошача обухватају: информисање, едукацију, саветовање и пружање помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права, као и примање и поступање по приговорима потрошача, органи и радна тела удружења нарочиту пажњу су посветили активностима на пољу пружања правне помоћи (примање, евидентирање и поступање по приговорима), саветовању, информисању и едукацији, како у појединачним случајевима, тако и на заштити колективних интереса потрошача.

### **2. Организација и структура**

Правна помоћ је пружана од стране стручног тима из три адвокатске канцеларије, са којима удружење има потписан уговор о правној помоћи и заступању, као и од правника који су активни чланови удружења.

Ради ефикаснијег коришћења расположивих кадровских капацитета и што веће компетентности, у оквиру удружења образовани су и укључени у рад следећи Одбори и Комисије;

❖ **Одбор;**

- за образовање и оспособљавање потрошача по узрасту и старосној доби;
- за информисање и издаваштво;
- за правну заштиту потрошача;
- за спровођење политике и примене домицилних закона и подзаконских аката, стандарда и директива ЕУ у домену заштите права потрошача и заштите животне средине;
- за израду пројеката;
- за жалбе и предлоге потрошача;
- за енергетику и обновљиве изворе енергије;
- за услуге од општег економског интереса и привредне субјекате услужних делатности;
- за заштиту и унапређење животне средине;
- за здравље и безбедност потрошача;
- за идентификацију обима и структуре уложеног капитала код приватизације привредних субјеката и заштиту појединачних и колективних права потрошача и
- одбор за регулисање односа за уређење грађевинског земљишта за изградњу индивидуалних стамбених објеката.

❖ **Комисија;**

- за заштиту потрошача код финансијских услуга и трансакција;
- за робу широке потрошње;
- за туристичке услуге;
- за сектор електричне енергије;
- за сектор топлотне енергије;
- за природни гас нафту и нафтине деривате;
- за анкете и прикупљања запажања потрошача о негативним појавама у областима остваривања циљева,
- за доделу признања и кадровска питања

Чланови Одбора и Комисија, путем мејла, телефонским путем, или на састанцима дају своја стручна мишљења по питањима из своје надлежности и компетенција за сваки предмет, односно жалбу, или представку упућену удружењу од стране потрошача. На основу стручних мишљења, правни тим даље обрађује предмете, на који начин се практично врше вештачења пре евентуалних судских спорова. На овај начин у „Просперитету“ је успостављен тимски рад, због чега код потрошача широм Србије стиче све веће поверење.

### **3. Информисање и едукација**

Свесни значаја информисања и едукације потрошача, осмишљеном медијском кампањом и учешћем представника удружења у многобројним радио и ТВ емисијама, као и путем конференција за штампу и коришћењем друштвених мрежа и електронских комуникација,

удружење је знатно утицало на подизање свести потрошача и могућностима остваривања потрошачких права.

У ту сврху, максимално су коришћене прилике током личних контаката и непосредног обраћања потрошача у пријемној канцеларији, телефонским путем и путем мејла, да им се скрене пажња на све негативне појаве из области остваривања циљева удружења и начин решавања питања која их тиште.

Током протеклог периода, у 2016.г., посвећена је пажња и едукацији органа и радних тела удружења „Просперитет“, учествовањем на разним округлим столовима и радионицама у организацији ресорних Министарстава и Европских организација, који су организовани у оквиру одређених пројеката.

Тако су председник и члан Управног одбора удружења, након учествовања у радионици на тему „Обука за тренере и саветнике у области електронске трговине“, добили Сертификат о успешном похађаном тренингу и стекли одређено знање из ове области, које преносе на остале чланове органа управљања, радних тела и на потрошаче.

#### **4. Учествовање у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената**

Што се тиче учествовања у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача, удружењу није дата прилика да у вези са тим експонира своје ставове јер никада од надлежних органа није било позвано да да свој допринос. Та незаслужена привилегија је до сада припадала само исфорсираним виртуелним удружењима и савезима, као да остале потрошачке организације у Србији и не постоје.

Због тога је ово удружење било принуђено да само тражи начина да се укључи у јавне расправе за доношење одређених прописа, које су углавном биле сведене на формализам, путем неких безначајних кружока у којима су учествовали једни те исти представници потрошачких организација, све у циљу задовољења форме.

Скупштина удружења оцењује да лошем стању у припреми прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача је допринео нерад Савета потрошача, а посебно неактивност Националног Савета потрошача, где „Просперитет“ нема свог представника.

Представници удружења „Просперитет“ су увек давали свој допринос на скуповима где су год били позивани, попут активног учешћа на округлом столу под називом, Преговарачка поглавља из угла АП Војводине - Заштита потрошача и здравља, у оквиру пројекта Регионални угао ЕУ интеграција - АП Војводине у процесу придруживања Србије ЕУ, у организацији Центра за регионализам, уз подршку Секретаријата за међурегионалну сарадњу и локалну самоуправу.

#### **5. Ангажовање представника удружења у Савет потрошача**

На основу члан 138. ЗОЗП представници свих удружења односно савеза који су уписани у Евиденцију из члана 132. овог закона чине Савет потрошача.

Савет потрошача би требао да обавља следеће послове, као што су; усаглашавање ставова удружења односно савеза о битним питањима за потрошаче; предлагање представника удружења односно савеза у Национални савет и друге органе; доношење Етички кодекс удружења односно савеза и праћење његовог спровођења; давање мишљења Министарству у поступку уписа и брисања из Евиденције из чл. 133. и 137. овог закона; доношење препоруке о брисању удружења и савеза из Евиденције Министарства и разматрање и других питања у складу са законом и Пословником о раду.

Међутим, удружења односно савези нису имали шта да објаве на својим интернет страницама, јер је Савет потрошача, на основу Захтева за давање мишљења упућеног од стране

Министарства трговине, туризма и телекомуникација, у 2016.г., од заказаних три седнице, одржао само две и то електронским путем; 21.04.2016.г. са једном тачком дневног реда: гласање за брисање са евиденције НОПС-а. и свих евидентираних удружења за заштиту потрошача која су чланице НОПС-а, а због Уговора који је потписан између ЕПС-а и НОПС-а августа 2014. године и незаконитог финансирања овог савеза оствареног путем новчане донације од стране ЈП „Електропривреда Србије“ и 11.07.2016.г. са једном тачком дневног реда: гласање за брисање са евиденције Удружења за заштиту потрошача „Центар за нову политику“ Београд, јер није доставило Министарству годишњи извештај о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај за 2015.годину. Како Удружење „Просперитет“ и његов представник у Савету потрошача ни на који начин није био обавештен о одржавању ове електронске седнице, председник Удружења је путем мејла председнику Савета упутио протест.

Потом је била заказана електронска седница Савета потрошача за 30.11.2016.г. са две тачке дневног реда: гласање за упис у евиденцију Удружења „Заштита потрошача“, Београд и брисање из евиденције Министарства „Центар потрошача Опово“, која није одржана. Наиме, након што је председник удружења „Просперитет“ указао да је безпредметно расправљати о Удружењу које не постоји, односно о брисању из Евиденције Центра потрошача Опово, јер је, на основу Решења Агенције за привредне регистре бр. БУ 5497/2016, од 27.05.2016.г., исто брисано из регистра, о чему је одавно обавештено МТТТ од стране бившег председника овог удружења, господина Далибора Вискуп, седница није ни настављена.

Из наведених разлога, Савет потрошача је изгубио смисао свог постојања, јер се није бавио питањима из своје надлежности која су утврђена законом.

## **6. Ангажовање представника удружења у комисијама за рекламације и саветодавна тела**

У циљу имплементације одредби члана 56. и члана 83. ЗЗП-а, удружење је за привредне субјекте који се баве услугама од општег економског интереса, са којима има Уговор о пословно техничкој сарадњи и едукацији и где има своје представнике у комисијама за рекламације и у саветодавним телима, израдило нацрт одлуке о месту и начину изјављивања рекламације, нацрт формулара за пријем рекламација, формуларе за потврду пријема рекламација, као и сва остала потребна документа која доноси одговорно лице у правном лицу.

Такође путем свог представника и у директним контактима са задуженим лицима ових привредних субјеката, „Просперитет“ је пружао стручну помоћ приликом решавања рекламација потрошача, информисања и саветовања код заузимања ставова од значаја за заштиту потрошача-корисника услуга, као и едукације одговорних лица и чланова радних тела у погледу начина поступања по рекламацијама сходно члану 56 ЗЗП.

Ради што оперативније сарадње, прихваћен је предлог удружења и одређена су лица за координацију која у сваком моменту могу да нас контактирају по било ком питању из Уговора о пословно техничкој сарадњи и едукацији.

Одлуке о именовању представника Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ Нови Сад у саветодавно тело и комисију за решавање рекламација потрошача достављене су 2015.г. следећим Јавним комуналним предузећима, односно привредним субјектима који се баве услугама од општег економског интереса;

ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, ГСП „Нови Сад“ Нови Сад, ЈКП „Информатика“ Нови Сад, ЈКП „Лисје“ Нови Сад, ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад, ЈКП „Стан“ Нови Сад, ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад, ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад, ЈКП „Тржница“ Нови Сад и ДП “ Нови Сад-гас“.

Од наведених предузећа, удружење је успоставило коректну сарадњу само са: ГСП „Нови Сад“, ЈКП „Градитељ“ Србобран, ЈКП „Погребно“ Суботица, ЈКП „Суботицагас“, ЈКП „Стандард“ Ада и ЈКП „Аутотранспорт-Панчево“. Остали се никада нису јавили па основано сумњамо да не испуњавају своју законску обавезу, што указује да надлежна тржишна инспекција није у довољној мери посветила пажњу овим за потрошаче веома важним питањима.

Одлуке су прослеђене и другим трговцима који су дужни да конституишу ова радна тела, али до данас многи нису одговорили, нити ангажовали представнике удружења пошто селективно бирају оне који ће служити њиховим интересима.

И поред тога што ови привредни субјекти грубо крше одредбе члана 83. став 4. и члана 93. Закона о заштити потрошача, („Сл. гл. РС”, бр 62/2014) и ускраћују право удружењу из члана 135. ст.1. тач.2,3,4 Закона, надлежна инспекција ништа не предузима, јер прихвата тезу послодавца да је испуњен формални тражени услов ако је ангажован један представник неке „одговарајуће“ потрошачке организације.

Сматрамо да саветодавна тела и комисије за рекламације у већини случајева не функционишу на начин прописан законом, све је сведено на пуки формализам и углавном преко представника из НОПС-а, чиме је то право ускраћено другим потрошачким организацијама.

Систем добре праксе је показао да где год имамо своје представнике у комисијама за рекламације и у саветодавним телима, да се рекламације потрошача решавају у складу са законом и на ваљан начин. Такође је видљиво смањење броја рекламација код тих предузећа, лакше остваривање потрошачких права и побољшање односа на релацији пружац – корисник услуга.

## **7. Финансирање удружења**

Поштујући одредбу Закона о заштити потрошача, којом је забрањено да удружења односно савези примају новчана и друга средства, ствари, права и услуге, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји сукоб интереса, а нарочито од трговаца или удружења трговаца, „Просперитет“ је трошкове својих активности у складу са Статутом покривао искључиво из чланарине и уговора о пословно техничкој сарадњи и едукацији. У складу са тим уговорима, удружење је вршило едукацију одговорних лица и чланова радних тела у погледу начина поступања по рекламацијама, сходно члану 56 ЗЗП, као и пружање стручне помоћи Кориснику услуга приликом решавања рекламација потрошача, информисања и саветовања приликом заузимања ставова од значаја за заштиту потрошача-корисника услуга.

У циљу имплементације одредби члана 83. ЗЗП-а Кориснику услуга пружана је стручна помоћ у вези задатака Саветодавног тела.

Иако активности евидентираних удружења односно савеза могу да се финансирају или суфинансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе, удружење „Просперитет“ је било приморано да покрива трошкове свог ангажовања на наведени начин, јер су средства додељивана углавном једним те истим привилегованим организацијама потрошача и савезима, а која не обављају активности заштите потрошача, већ се баве виртуелном заштитом, а мттг не контролише рад нити начин трошења подстицајних средстава.

И поред тога што су, између осталих, носиоци заштите потрошача и органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, АПВ и Град Нови Сад, који имају законом утврђене надлежности у овој области, оглушујући се о одредбу члана 124. ЗОЗП, минимално су сарађивали у циљу унапређења заштите потрошача и на спровођењу Стратегије и акционог плана. Колико им је небитна област заштите потрошача, говори чињеница да до сада у својим буџетима нису планирали никаква средства за подршку потрошачким организацијама на својој

територији. Тако Удружење „Просперитет“, заједно са другим потрошачким организацијама, није имало шансе да по том основу конкурише и евентуално да буде финансирано и суфинансирано из средстава који су морали бити у ту сврху опредељена.

На овим нивоима власти, били су расписивани конкурси за доделу средстава само невладином сектору и удружењима из других области, за које је Удружење „Просперитет“ поднело своја четири пројекта од јавног интереса и конкурисало за подстицајна средства код ресорних секретеријата АПВ. Нажалост, пошто од нас нико није члан ни једне партије и странке, средства су додељивана, минорним, чак и фиктивним, удружењима грађана.

Такође, не тако мала средства су у 2016.г. од стране локалне власти у Новом Саду додељивана скоро истим организацијама и на истоветан начин као и у 2015.години.

## **8. Начин решавања потрошачких приговора**

Потрошачима је омогућено да се могу обратити удружењу путем телефонских линија 021/300-38-65; 0217340-763; електронском поштом на мејл; [prosperitet.ns@gmail.com](mailto:prosperitet.ns@gmail.com) и [kontakt@prosperitet.rs](mailto:kontakt@prosperitet.rs), преко интернет странице [www.prosperitet.rs](http://www.prosperitet.rs) и личним доласком у канцеларију удружења, сваког радног дана од 10 до 16 часова.

Имајући у виду обим и структуру потрошачких проблема, уведена је и мобилна телефонска линија 063/340-763, ради контаката ван радног времена и током викенда.

У циљу заштите основних права потрошача, на прикладне начине пружана им је помоћ у виду обавештења везано за опште правне информације, права на обавештеност и образовање (едукацију), као и правна помоћ и савети у састављању рекламација, дописа или жалби у циљу остваривања осталих права из Закона о заштити потрошача и других прописа који регулишу ову област.

Уколико потрошачки спорови пред судом нису покретани преко удружења, а потрошачи који су нам се обратили бил већ странка у потрошачком спору, истим су пружани правни савети у погледу могућности исхода оваквих поступака, као и писање поднесака за суд.

Удружење за заштиту права потрошача „Просперитет“ – Нови Сад функционише на чисто волонтерској основи, са скромним средствима оствареним из чланарине и реализованих уговора о пословно техничкој сарадњи и едукацији, у 2016.години су постигнути значајни резултати на пољу заштите потрошача у Србији.

То јер је овој потрошачкој организацији од стране Министарство трговине, туризма и телекомуникација ускраћен статус Саветовалишта. Финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача, по јавном позиву и спроведеном Конкурсу, на којем смо учествовали, скоро увек се односило на једне те исте потрошачке организације и Савезе.

Ипак, потрошачи су у великој мери поклањали поверење удружењу „Просперитет“ и његовом не финансираном програму, обраћајући нам се и на основу котаката који се налазе на веб страници МТТТ. При томе, ни једна жалба, односно приговор није игнорисан, већ је удружење поступало у складу са Законом о заштити потрошача и према обавези Евидентираниог удружења.

Дакле, приговори потрошача који су пристизали са ширег подручја Србије, без обзира одакле долазили, нису прослеђивани добро плаћеним регионалним саветовалиштима, већ су, након обраде, пружани савети и помоћ потрошачима ради остваривања њихових потрошачких права.

Једини изузетак је био у случају приговора на финансијске услуге и банкарске трансакције, када су потрошачи, који су нам се обраћали по том питању, упућивани специјализованој организацији потрошача „Ефектива“ из Београда, са којом имамо изузетно добру сарадњу.

Ако се има у виду чињеница да на разним подручјима делују друге потрошачке организације и саветовалишта, а да се преко 300 потрошача изван Новог Сада обратило „Просперитету“ јер

нису решили проблеме у својим срединама, јасно је да је ова организација постала од регионалног значаја, посебно што се стално увећава број чланова и активиста из различитих градова и места Србије.

**Неколико примера као доказ за наведене тврдње:**

reklamacija upućena AKS ekspres kuriru mail za predsednika Udruženja Radomira Ćirilovića

**Ana Topalov** <ana.topalov@lucic.rs>

6. Јул 2016

Poštovani g. Radomire,

u vezi našeg razgovora od ponedeljka 04.07.2016. godine i saveta koji ste mi tom prilikom dali, postupila sam na sledeći način:

- dana 05.07.2016. godine uputila sam reklamaciju AKS ekspres kuriru putem njihovog zvaničnog sajta na kome je postavljen portal za reklamacije - <http://www.aks-sabac.com/kontakt.html>
- isti tekst Reklamacije šaljem danas putem pošte preporučeno,
- u prilogu Vam dostavljam skeniran dopis Reklamaciju na isporuku.

Još jednom Vas se zahvaljujem na savetima - za mene je to u tom momentu bilo od velikog značaja i imalo je terapeutski učinak. Sad kad je sve prošlo, nisam više pod uticajem isterivanja pravde, ali smatram da je potrebno istaći problem Prodavcu robe ili usluge, ne više zbog onih koji su oštećeni, ili povređeni, već više zbog budućih kupaca - potrošača, da bi se eventualno uticalo na savesniji odnos prema budućim potrošačima.

Hvala i srdačan pozdrav

Ana Topalov, mob 063 236 894

**Nataša Pepic** <natasha.pepic@gmail.com>

19. септембар 2016. 11.17

**Nataša Pepić**

**Bulevar Milutina Milankovića 72**

**e-mail natasha.pepic@gmail.com**

**tel: 065/200-1391**

**Udruženje potrošača**

**Predmet : Molba za tumačenje propisa –Zakon o zaštiti potrošača**

Poštovani,

Obraćam Vam se ovim putem sa molbom da mi pojasnite odredbe iz Zakona o zaštiti potrošača i moja prava kao potrošača.

Reč je o odredbama koje definišu saobraznost, odnosno nesaobraznost odnosno čl. 50. Zakona o zaštiti potrošača  
Konkretna dilema odnosi se na pitanje –da li se svaka neispravnost (kvar ) na električnom uređaju podvodi pod pojam nesaobraznost uređaja?

Odnosno kao konkretan primer, navodim sledeće - kupila sam računar koji je prilikom sastavljanja komponenata prošao kroz programsku proveru, odnosno ima ugrađen program koji detektuje svaku neispravnost i nepravilnost u samim komponentama i računaru kao celini. Nakon 5 meseci od kupovine se usled redovnog korišćenja pokvario disk računara.

Da li imam pravo na zamenu računara za novi obzirom da nije postojala nesaobraznost sa zaključenim kupoprodajnim ugovorom, odnosno uređaj ima tražene karakteristike i svojstva ili imam pravo na popravku računara odnosno zamenu diska jer se disk pokvario u garantnom roku?

Gore navedeno Vas pitam imajući u vidu i član 53. stav 2 Zakona o zaštiti potrošača:“ Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti, odnosno da je računar testiran pre prodaje i utvrđeno je da ne postoje nesaobraznosti.

Hvala puno unapred.

U Beogradu 20.09.2016.

Nataša Pepić

**Re: Prava potrošača na zamenu ili popravku uređaja**

28. септембар 2016. 10.44

**Nataša Pepic** <natasha.pepic@gmail.com>

Kome: Prosperitet Novi Sad <prosperitet.ns@gmail.com>

Poštovani,

Još jednom Vam se zahvaljujem na iscrpnom odgovoru.

Obzirom da ste veoma detaljni iskoristila bih priliku da vas pitam da li se isto može primeniti i u slučaju kupovine novog automobila, kom se u roku od 5 meseci pokvari alternator.

Da li u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i u tom slučaju imam pravo na zamenu za novi automobil?

Još jednom puno Vam se zahvaljujem.

S poštovanjem,

Nataša Pepić

**Vujadin Kulpinski** <vujadin@telekom.rs>

10. новембар 2016.

Kome: Prosperitet Novi Sad <prosperitet.ns@gmail.com>

**hvala**

Po dostavljenoj reklamaciji(po vašoj sugestiji) danas su mi se javili iz agencije, predloživši da im dostavim još dva čeka sa

datumima iz februara i marta a oni će mi zauzvrat dati gotovinu, što ću i prihvatiti. To svakako ne bi učinili da im se pismeno nisam obratio, pomenutom reklamacijom.

Hvala Vam na pomoći, imaćete s moje strane najbolju moguću pozitivnu reklamu.

S poštovanjem,

Zlatko Krupinski

**Potreban pravni savet**

**Maja Stančić** <sukovo18322@gmail.com>

18. јануар 2017. 21:51

Kome: prosperitet.ns@gmail.com

Postovani gospodine Radomire,

Najpre zelim da Vam se zahvalim na detaljnom i ljubaznom telefonskom razgovoru juce, iako se javljam iz Beograda, pravni savet nisam uspela da dobijem od Vasih kolega iz Beograda.

Zvala sam CEPS, Centar potrosaca Zemun, NOPS i verovali ili ne niko se satima ne javlja na telefon ili su cak pojedini brojevi mobilnih telefona nepostojeci.

Zamolila bih Vas da mi date pravni savet u vezi mog problema koji je sledeci:

Dana 14.10.2015 godine, kupila sam mobilni telefon marke LG G2 mini u radnji Viktor Mob u Zemunu (adresa radnje: Dubrovačka 2 A, Zemun). Prilikom kupovine i nakon placanja dobila sam na potpis saobraznost/garanciju sa uslovima (ista je u prilogu ovog maila) i racun (u prilogu).

Pomenuti telefon je nakon nepunih 15 meseci prestao da funkcioniše u potpunosti (iako nije pokazivao znakove nekih problema celi period koriscenja). Na telefonu se vidi da nema nikakvih fizickih ostecenja, nikada nije ispadao ili bio u dodiru sa vodom. Telefon sam odnela na servis u istoj radnji gde sam ga i kupila u Viktor Mob-u gde su i potvrdili prilikom prijema telefona da je isti u perfektnom stanju (fizicki izgled). Telefon je prestao da radi 15.01.17 a ja sam ga vec 16.01.17 odnela na servis. Tom prilikom su me obavestili da ce proveriti uzrok kvara i da ce me obavestiti. Dobila sam prijemnicu za servis od njih pod brojem 62/1/2017 (u prilogu).

Dana 17.01.2017 dobila sam sms poruku sledece sadrzine:

"Mozete doci po Vas uredjaj, nismo uspeli da ga popravimo. Firma Viktor Mob"

datum 17.01.2017, vreme 13.09h

broj telefona 064/1774776

Nakon toga sam ih i licno kontaktirala na telefon 011/26-10-992 gde su me samo obavestili da tacan uzrok kvara ne znaju ali da je nemoguće povratiti funkcije telefona, tj popraviti ga.

Moje pitanje glasi: Da li prema Zakonu iz 2014-te godine imam prava na garanciju od 24 meseci na tehnicku robu gde se jasno vidi da ukoliko prodavac nije u mogucnosti da izvrši popravku je u obavezi da obezbedi drugi uredjaj



kupcu?

Molim Vas za Vase strucno misljenje i pravni savet.

Srdacan pozdrav  
Maja Andric, 064/166-84-24  
Partizanskih ucitelja 14  
11185 Zemun Polje

**Zahvaljujem za vasu pomoc**

**Liberty muNze** [libertymunze@hotmail.com](mailto:libertymunze@hotmail.com)

Kome: "prosperitet.ns@gmail.com" <prosperitet.ns@gmail.com>

10. фебрыя 2017. 16:49

Postovani,

zelim pre svega da vam se zahvalim na vasoj pomoci koju ste mi pruzili,ja zivim u Beogradu i trebala mi je pravn pomoc i savet u vezi sa reklamacijom uredjaja koji sam kupio a koji se pokvario pokusao sam pre vas da kontaktirar nekoliko udruzenja koja su registrovana u Beogradu a cije kontakte sam nasao n sajtu <http://www.zastitapotrosaca.gov.rs/evidentirana-udruzenja>. bas kao i vas kontakt medjutim ta udruzenja koja sar pokusao pre vas da kontaktiram a to su [www.ceps.rs](http://www.ceps.rs),[www.nops.org.rs](http://www.nops.org.rs),[www.ceps.rs](http://www.ceps.rs) zemun.nisu dostupni ili se n javljaju na brojeve telefona koji su oglašeni,danima sam pokusavao da ih dobijem i nisam uspeo i veoma san razocaran cinjenicom da postoje udruzenja registrovana koja je nemoguće dobiti ili im se obratiti za pomoc,ne znar ko je nadlezan za njih ali smatram da nije u redu da postoje na sajtu a da potrosac kao ja kome je potrebna pomoc n moze da stupi u kontakt sa istim,zbog toga osecam ogorcenost i zelim da vas zamolim ako ste u mogucnosti d prosledite moju zalbu na ta udruzenja nadleznim kako bi bili sankcionisani i sklonjeni sa sajta kao evidentiran udruzenja koja pomazu gradjanima i potrosacima jer oni to ne rade!

Jos jednom izrazavam zahvalnost vama licno gospodine Radomire Cirilovicu sto ste mi odgovorili na poziv i pomogl savetom i upoznavanjem sa mojim pravima kao potrosaca.

Srdacan pozdrav  
Vuckovic Marko

**Boban Marković, Knjaževac**

**royal\_knv** <royal\_knv@ptt.rs>

Kome: prosperitet.ns@gmail.com

08. фебрыя 2017.  
09:58

Poštovani Radomire,

Mi nikako da se "otarasimo" ovog parking servisa.. Stiglo sinu ovo iz 2016. On je to podigao 06.01 i potpisao u pošti. Pošto on živi u stanu, poštar je samo ubacio u sanduče kovertu i napisao da je pokušao uručenje 01.02. u 10:30. Imao je rok 5 dana da digne pošiljku, a bio je vikend, pa je podigao u roku, 06.02. i to je ok Imamo rok 8 dana za žalbu, ali da ne čekamo zadnji dan, treba on to i da odnese tamo..pa Vas molim za jednu žalbu do kraja nedelje.

Osnov žalbe (jer kazne nisu zastarele) osim činjenice da JP nema pravo da kažnjava, crpimo i u činjenici da nisu slali nikakvu opomenu, o čemu i ne stoji u predlogu nikakav dokaz, te da bismo mi verovatno i platili kaznu bez da angažuju izvršioca, da smo znali da je prekršaj-usluga..šta već, učinjen.

Ovako, kako smo mogli znati da treba platiti bilo šta?

I još jedno pitanje iz Vašeg iskustva: Sin je student, nema nikakvih primanja i nema nekretnine niti bilo kakvu imovinu na svoje ime. Šta u to slučaju u krajnjem slučaju mogu da mu rade?

Srdačan pozdrav ,Zahvalni  
Boban Marković

**Pismo zahvalnosti**

**Vladimir Mandić** <mandic1vladimir@gmail.com>

Kome: prosperitet.ns@gmail.com

22. фебрыя 2017. 11:01

Ovim putem se zahvaljujem Udruženju za zaštitu prava potrošača "Prosperitet"Novi Sad,a posebno predsedniku g.Radomiru Ćiriloviću na savetu i pomoći pri ostvarivanju mojih prava.Na moje veliko zadovoljstvo,ova situacija sa reklamacijom na tehničku robu,je rešena u moju korist samo zato što sam imao podršku gore navedenog

udruženja. Njihov savet o tome šta uraditi i kako je omogućio da umesto još jednog nezadovoljnog kupca budem неко ко је у потпуности ostvario svoja prava. Želim im uspeh u daljem radu na zadovoljstvo nas "običnih malih potrošača"!

Sa zahvalnošću  
Mandić Vladimir

Дакле, слободно се може рећи да је удружењу „Просперитет“, без обзира што није подржано од МТТТ, у 2016.г. било у функцији саветовалишта потрошача, можда чак и у већој мери од неких финансираних удружења и савеза.

Аргумент за овакву тврдњу је у чињеници да је у **току 2016. године примљено укупно 1.579 пријаве потрошача**, од којих је 32 приговора прослеђено надлежним институцијама; Заштитнику грађана, Заштитнику информација од јавног значаја, ресорним Министарствима, Агенцијама, Дирекцијама, инспекцијским органима, органима локалне самоуправе и сл.

У тим случајевима удружење се није бавило само пуким усмеравањем предмета, већ и посредовањем између потрошача и ових институција, активно укључујући се у решавање проблема, почев од подношења захтева до прибављања и прослеђивања валидне документације за релевантно одлучивање надлежних органа.

У случајевима судских потрошачких спорова, којих је у 2016.г. било 26, уведена је јединствена пракса, да осим законског заступника удружења „Просперитет“ и потрошача, расправи присуствују и представници удружења у својству јавности, на који начин смо стицали реалну слику о начину рада поступајућих судија у конкретним случајевима.

Овакав приступ позитивно се одразио на начин и квалитет вођења судских процеса, јер кроз тимски рад наших правника и других стручних чланова удружења - специјалиста за поједине области, стварани су услови за изврснији резултат спора у корист потрошача.

Након обраћања потрошача путем писаних рекламација, телефонским путем и мејлом, удружење је у великом броју случајева директно контактирало трговце – пружаоце услуга, упозоравајући их на пропусте и обавезе и на миран начин, где је било основа за жалбе, успело је да заштити потрошачка права како појединца тако и групација које су тражиле помоћ. Овде треба истаћи, да се, поред индивидуалних жалби, удружењу за помоћ све више обраћају председници скупштина станара у име потрошача који живе у стамбеним зградама.

У случајевима где то није било могуће, покретани су судски поступци, који су у првом степену позитивно решени 2015. године, да би извршни поступак пред судом био настављен у 2016.г. као парнични. Предметни спорови се пре свега односе на Србијагас, дистрибутере гаса, ЕПС снабдевање, Информатику - Инфо стан и Паркинг сервис.

Посебна активност је била усмерена на релацији потрошач – јавни извршитељи код покренутих поступака принудне наплате по рачунима обједињене наплате за комуналне услуге. У 2016.г. у име потрошача поднето је преко 100 приговора Основном суду на закључке, односно решења јавних извршитеља.

У тим поступцима, скоро у свим случајевима, успели смо оспорити износ обрачунате камате применом незаконите комфорне методе обрачуна, која је често пута била равна основном дугу.

Потрошачима су посебно пружани правни савет по основу одредби Закона о облигационим односима, које се тичу застаривање потраживања за комуналне услуге. Додатно су им дате инструкције у вези са процедуром коју спроводи јавни извршитељ и суд у поступку принудне наплате, коју покреће извршни поверилац.

Потрошачима код којих је постојао законски основ за отпис дела потраживања по основу застарелости (чл.378. Закона о облигационим односима) пружена је помоћ у састављању поднесака за покренуте судске или извршне поступке. Истовремено су ови поднесци

упућивани, осим извршитељима-суду и извршним повериоцима, са којима смо успостављали и живе контакте ради бржег и ефикаснијег начина решавања насталог спора са потрошачем.

Приликом пружања помоћи у састављању рекламација, вршена је едукација потрошача о важности улагања писане рекламације/приговора трговцу-пружаоцу услуга.

Везано за услуге од општег економског интереса удружење је посредовало између потрошача и привредних субјеката у случајевима неисправности мерних уређаја (гасомера, водомера, електричних бројила и сл.) јер је истекао рок баждарења.

При томе је потрошачима објашњен начин на који имају права да захтевају ванредну контролу мерних уређаја, а такође како и да оспоравају рачуне због нередовног оверавања мерила по основу одредби Закона о метрологији, Закона о енергетици, Закона о заштити потрошача, Правилника о врстама мерила за која је обавезно оверавање и временским интервалима њиховог периодичног оверавања и Закона о комуналној делатности.

## **9. Број примљених приговора и класификација према врсти робе и услуга,**

Посматрано према динамици примања приговора, највише приговора потрошача је примљено у октобру месецу 2016. године, а најмање у августу месецу. Од укупно 1.579 пријава потрошача, током 2016. године, у просеку је месечно у удружењу евидентирано 132 приговора потрошача. Важно је истаћи да је у 2016.г. обрађено 1.145 приговора по основу пружених услуга од општег економског интереса. Овај податак указује на значајну тенденцију раста незадовољства потрошача код услуга које пружају Јавна и јавно комунални привредни субјекти! Када је реч о роби широке потрошње и техничкој роби, било је 434 рекламације.

У 2016.г. потрошачи су истицали жалбе и рекламације због несаобразности купљене робе (техничких уређаја, одеће, обуће намештаја) која је била предмет спора између трговца и потрошача, углавном због лошег квалитета и скривених мана производа.

Због непоштене пословне праксе трговаца, коју толеришу тржишна инспекција и други надлежни органи, на нашем тржишту се у неконтролисаним количинама продаје небезбедна роба, јер се иста недовољно контролише и испитује.

Основни разлог за то је што не постоје планови интегритета и задужена лица за тај план и што се пословна пракса одвија кроз неправичне уговорне одредбе и непоштовање Директива ЕУ бр.2052.

Масовна појава је да због непознавања својих права и начина процесуирања рекламација, потрошачи нису могли са трговцем да реше настали проблем док се нису обратили нашем удружењу. Стручна лица удружења „Просперитет“ су својим офанзивним и аргументованим начином поступања према трговцима, стекла кредибилитет и код њих, па је све чешћа пракса да нам се и они обраћају ради тумачења прописа у вези са њиховим обавезама.

Највеће потешкоће у остваривању права потрошача су биле изражене када потрошач није могао да приложи фискални рачун, који нису добили, или који нису сачували. У том случају смо им саветовали да трговац не може због тога да одбије рекламацију, јер је дужан да одређени период чува у каси копију рачуна, према којој се може доказати да је роба ту купљена. Пружана је помоћ и састављањем пријаве пореској управи и тржишној инспекцији. На тај начин и уз посредовање удружења, у већем броју случајева рекламације су прихваћене и роба поправљена или замењена.

**Табела 1.** Број примљених приговора потрошача у Удружењу за заштиту права потрошача „Просперитет“ - Нови Сад у 2016. години

<i>Р.бр</i>	<i>Област - сектор</i>	<i>Бр. приговора</i>	<i>Разлози подношења приговора и уочене неправилности током њиховог решавања</i>
1.	Електрична енергија	123	<p>Због методологије и тарифног системе обрачуна цена. Због погрешног поступања након промене власника стана, иако су пријављене промене, за неизмирена дуговања по основу пружених услуга претходним власницима, терете садашње власнике конкретних непокретности. Због дуговања претходних власника нови власници су условљавани плаћањем дуговања у циљу остваривања права на пружање услуга. Због неодговарајућег испорученог напона и начин обрачуна електричне енергије и време читавања утрошка. Ускраћена права енергетски заштићених купаца, испоручени и обрачунати напон ел. ен. нередовне контроле и баждарења мерних уређаја и њихово оверавање, одбијање уложених рекламација по тоим основама и избегавања корекција рачуна, због оштећених електричних бројила, или покидане пломбе, за која се оптужују потрошачи без валидних доказа да на тај начин неовлашћено, мимо бројила користе енергент. Оптужени потрошачи добијају вишеструко увећане рачуне за електричну енергију и наплаћује им се поново прикључак, а основ увећања је наводно неовлашћено коришћење енергије иако у многобројним случајевима енергетски субјект није доказао ово дело. Због непостојања законом утврђене јасне процедуре, искључиво је дискреционо право оператора дистрибутивног система да утврди неовлашћено коришћење енергије, иако пломба на бројилу може бити намерно оштећена од неког трећег лица којем је то у интересу, а на штету потрошача. Да парадокс буде већи, нико до сада није одговарао што велики број мерила електричне енергије није оверен, иако је по Закону о метрологији то дужност оператора дистрибутивног система, а не потрошача. Тако, због неисправности ових мерних уређаја, врло често се дешава да се региструје већа потрошња енергента од реалне, што, након уложене рекламације, ретко прихвата дистрибутер ел. енергије, понашајући се класично монополистички.</p>

2.	Природни гас	152	<p>Неодговарајући квалитет испорученог природног гаса за индивидуалне потрошаче. Због методологије и тарифног системе обрачуна цена. Погрешан начин обрачуна утрошка гаса преко гасомера који имају температурни компензатор, квалитет испорученог енергента, незаконит начин обрачуна затезне камате, истек рока баждарења гасомера, неосновано ускраћивање испоруке енергента због пропуста дистрибутера (кршење законских прописа, посебно одредбе члана 83 и 86 Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС број 62/2014), не поштовање одредби Закона о енергетици и Закона о метеорологији, ускраћена права енергетски заштићених купаца. Због наводно оштећених гасомера, или покидане пломбе, за која се оптужују потрошачи без валидних доказа да на тај начин неовлашћено, мимо бројила користе енергент. Оптужени потрошачи добијају вишеструко увећане рачуне за гас и наплаћује им се поново прикључак, а основ увећања је наводно неовлашћено коришћење гаса иако у многобројним случајевима енергетски субјект није доказао ово дело. Због непостојања законом утврђене јасне процедуре, искључиво је дискреционо право оператора дистрибутивног система да утврди неовлашћено коришћење гаса, иако пломба на бројилу може бити намерно оштећена од неког трећег лица којем је то у интересу, а на штету потрошача. Нико није одговарао што велики број гасомера није оверен иако је по Закону о метрологији то дужност оператора дистрибутивног система, а не потрошача. Тако, због неисправности ових мерних уређаја, врло често се дешава да се региструје већа потрошња енергента од реалне, што, након уложене рекламације, ретко прихватају дистрибутери гаса. Због погрешног поступања након промене власника стана, иако су пријављене промене, за неизмирена дуговања по основу пружених услуга претходним власницима, терете садашње власнике конкретних непокретности. Због дуговања претходних власника нови власници су условљавани плаћањем дуговања у циљу остваривања права на пружање услуга.</p>
3.	Даљинско грејање	46	<p>Ускраћена права енергетски заштићеном купцу, квалитет испоручене топлотне енергије и обрачун по утрошку преко делиоца топлоте, питања техничких могућности начина искључења станова са система даљинског грејања, односно да се због немогућности плаћања рачуна искључе са мреже, или због плаћања индиректне потрошње топлотне енергије у ситуацијама где је могуће самоискључење са топлане.</p>

4.	Обједињена наплата за пружене комуналне услуге	293	Због превеликих износа месечних рачуна и непрецизног одређивања ставки у рачунима обједињене наплате, обрачуна затезне камате супротно закону применом комфорне методе, висине предујма за покретање поступка принудне наплате и накнаде за адвокате који не учествују у поступку извршења. Због неажурности евиденције јавних и јавно комуналних предузећа о корисницима услуга, због чега се рачуну, а неретко и тужбе за неисплаћена дуговања шаљу лицима која су одавно преминула. Због погрешног поступања након промене власника стана, иако су пријављене промене, за неизмирена дуговања по основу пружених услуга претходним власницима, терете садашње власнике конкретних непокретности.
5.	Паркинг сервис	46	Питања износа накнаде за прекорачено време коришћења паркиралишта, застарела потраживања, не поштовање процедуре принудне наплате и неисправне веродостојне исправе од стране извршног повериоца, не поштовање Закона о комуналним делатностим, Закона о облигационим односима и закона о извршењу и обезбеђењу.
6.	Заводом за изградњу града Нови Сад	350	Због штетних Уговора потписане са Заводом за изградњу града Нови Сад о регулисању међусобних односа за уређивање грађевинског земљишта за објекте изграђене без дозволе за изградњу, а на основу члана 74. и члана 161 Закона о планирању и изградњи („Сл. гласник Р.С“ бр. 47/03 и 34/06) и члана 6. Одлуке о мерилима за уговарање висине накнаде за уређивање грађевинског земљишта („Сл. лист града Новог Сада“ бр. 10/05). на 240 рата. Због примене есконтне стопе, која је у одређеном периоду износила и до 15 одсто, и обрачунате затезне камате применом комфорне методе обрачуна, потрошачима је, након десетогодишње отпклате, порастао дуг, нпр. са 600.000 динара на 750.000 динара, што је гора ситуација него случај кредита у швајцарцима. На овај начин је оштећено око 3.000 породичних домаћинстава, па се удружењу за помоћ обратило ови потрошачи, са овлашћењем да их заступа пред надлежним органима локалне самоуправе Града Новог Сада и у евентуалним судским споровима. Удружење је у септембру месецу 2016.г. отворило ово питање и ступило у преговоре код надлежних органа власти, активности који се и даље одвијају и у 2017. години.
7.	Водовод и канализација	48	Због методологије и тарифног системе обрачуна цена, нередовног читавања утроска воде, услед чега потрошачи улазе у блок тарифу па су приморани да плаћају нереалне износе рачуна, због нечитавања индивидуалних водомера који се налазе у становима потрошача који живе у стамбеним зградама и зато што се читавања врше искључиво на главном водомеру, па на тај начин сваки од потрошача плаћа цену воде паушално,

			обрачунату према броју чланова домаћинства,
8.	Стамбено - ЈКП Стан	6	питање наплате димничарине, услуге која се не врши или је извесно да никада неће бити извршена
9.	Градска чистоћа	28	санирање дивљих депонија и недовољан број контејнера за одлагање смећа
10.	Градско саобраћајно	14	непримерно понашање возача према путницима и неопрезна возња
11.	Путна привреда	9	оштећења возила и угрожена безбедност у саобраћају због ударних рупа на коловозу, или због недовођења раскопаных јавних површина у првобитно исправно стање,
12.	Техничка роба	89	Највише приговора потрошача се односио на мобилне телефоне и рачунаре, док је нешто мање било на ИТ опрему, али већи број на белу технику, док се незнатан број приговора потрошача односио на телевизоре и другу техничку робу.
13.	Мобилна телефонија, фиксна телефонија и интернет	118	Због трошкова обраде превременог раскида уговора, повећања цене услуга без претходног обавештења, односа оператера према потрошачима, због несаобразности уговора, рекламација на исправност мобилног телефона у законском року, посебно изражене код куповине телефона са пакетом на рате. Приликом обраћања потрошача у вези са рачунима за пружене услуге оператора мобилне телефоније, жалили су се на додатне ставке на које нису пристали или за које нису знали приликом закључивања уговора. Такође, у неким случајевима и на велике износе задужења за утрошене интернет податке без додатног образложења о датуму и времену пружања ове услуге. Без обзира на чињенице које је удружење истицало у појединим случајевима, оператори су остајали при својим тврдњама, на време одговорили на рекламације, тако да нисмо били у могућности да помогнемо потрошачима, због чега смо их упућивали да подносе тужбе, што ови нису чинили. Нешто боља ситуација се показала у случају рекламација на купљен телефонски апарат, углавном са скривеном маном, али док се иста успешно не реши, трговци прво уређај шаље у сервис који поправља телефон и по више пута. Потрошачима се пружа помоћ тако што их упућујемо на одредбе Закона о заштити потрошача и Закона о електронским комуникацијама које се тичу рекламације, обавезно истичући важност писменог обраћања трговцима, односно оператерима како би се обезбедио доказ о поднетој рекламацији. Кад је реч о неизмиреним дуговањима, због чега оператор условљава пружање услуга, једнократним намирењем свих потраживања,

			потрошачима саветујемо да поднесу захтев за раскид уговора због непоштене пословне праксе оператора..
14.	Обућа и одећа	105	Нај драстичнији су примери рекламација на обућу, које трговци скоро увек одбијају, са образложењем да је потрошач, чак и зимску, или јесењу обућу, носио у мокрим условима, или да је оштећење настало због „неадекватног коришћења“, па чак и да криво и неправилно гази. При томе испоштују законску обавезу да одговоре на рекламацију у року од 8 дана, тако да тржишна инспекција ту нема никакве надлежности. Све то покрива преварна декларација, коју потрошач не чита, или установе за контролу и испитивање материјала, нпр. „Текстилинспект“ д.о.о Београд, Југоинспект Београд и сличне акредитоване установе, а да при томе одговорна лица рекламирану робу нису ни видела! Скоро истоветна ситуација је и са одећом. Ништа боља ситуација није ни кад потрошачи купују робу ван пословних просторија продавца, јер у већини случајева трговци не достављају образац о одустанку од уговора иако су на то обавезани законом, потрошачу није познато то његово право.
15.	Куповине робе путем интернета	7	Што се тиче куповине робе путем интернета, рекламације су биле нерешиве, јер потрошачи нису Законом заштићени, па су продавци углавном били у моменту рекламације непознати, или су одбијали да се одазову сваком позиву. Пошто код нас нису још створени услови за безбедну куповину робе електронским путем, потрошаче смо упозоравали на евентуалне ризике са којима су изложени, а посебно преварама које су присутне на овој врсти тржишта.
16.	Пореска управа	12	Застарелост потраживања, када порез на имовину није утврђен на основу валидних података значаја за утврђивање пореске обавезе сходно чл.33. став 1. Закона о порезима на имовину стварној тржишној вредности непокретности из Правилника о начину утврђивања и о начину пореза на имовину на права на непокретностима („Сл. гл. РС“, Бр 38/01, 45/04 и 27/11).
17.	Јавни извршитељи	68	висина трошкова и некоректан поступак извршења принудне наплате, неуручивање закључка о извршењу и сл. увећани и нереални трошкови извршења
18.	Област заштите животне средине	35	Због дивљих депонија, загађење животне средине у стамбеним четвртима због неуредног и непрописног држања домаћих животиња у неусловним и не дозвољеним срединама, комуналног отпад, због неажурности комуналне полиције и инспекцијских органа. Због неконтролисаног, против законитог прикупљања и рециклаже отпадних материјала у стамбеним зонама,



Саставни део овог извештаја чини финансијски извештај за 2016.годину (биланс стања, биланс успеха, статистички извештај и посебни подаци) послат Агенцији за привредне регистре, који Вам у прилогу достављамо.

С'поштовањем.

Законски заступник  
Председник удружења, Радомир Ћириловић

ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

---