

Izveštaj o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača za udruženje „Zaštita potrošača“

1. Prijem i obrada prigovora potrošača

Prigovori su primani telefonom svakog radnog dana od 10 do 14 časova putem.

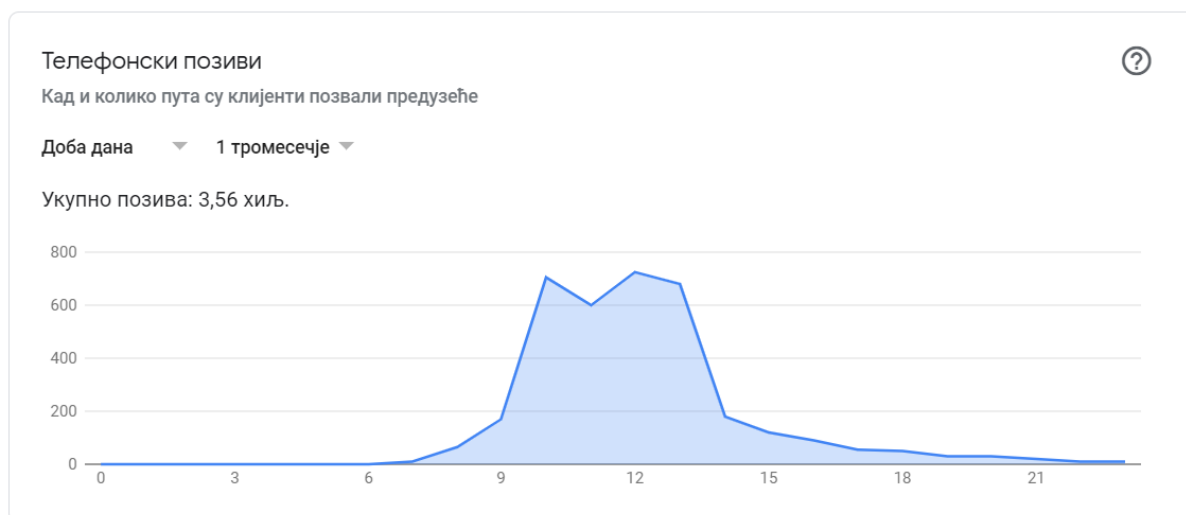
Udruženje prima prigovore i putem Fejsbuka, Gugl profila, NRPP, elektronskom poštom, poštom i lično u Beogradu i Kikindi.

Mesec	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	avg	sep	okt	nov	dec	Ukupno
Broj prigovora	797	757	774	676	797	797	715	645	270	573	547	656	8.004
Pravna pomoć	123	103	124	90	105	127				118	89	133	662
Posredovanje	64	32	22	16	38	28	106	74	30	72	84	65	726
Savet	573	595	606	540	631	615				451	519	451	4.530

Pregled primljenih prigovora po mesecima tokom 2019.

Do „pada“ broja prigovora u poslednjem kvartalu 2019. je došlo zbog razdvajanja broja prigovora koji je obrađivao centar u Kikindi i centar u Beogradu. U proseku 24% prigovora je primano u Kikindi do septembra 2019.

Podaci Gugla pokazuju da su i dalje najopterećeniji dani ponedeljak i sreda, a da je vremenski raspored poziva u toku dana sledeći:



Ovo ukazuje da bi trebalo omogućiti potrošačima da mogu da dobiju pomoć telefonom između od 9:00 i 14:30.



Matični broj: 28090048
PIB: 107696876
Račun: 205-190098-57
E-pošta: office@zastitapotrosaca.com
Tel/faks: 011/2-415-485
Adresa: Preševska 61
11160 Beograd 74

2. Informisanje potrošača

Tokom 2019. emitovano je ukupno šest epizoda Potrošačkog savetnika na lokalnim TV stanicama. Aktivnosti informisanja potrošača tokom 2019. godine smo prvenstveno sprovodili putem Jutjub kanala i sajta Potrošački savetnik.

Video prilozi na našem Jutjub kanalu su ukupno pregledani 24.548.663 puta.

Број прегледа видео прилога на Јутјуб каналу “Потрошачки саветник” Поређење 2017. 2018. 2019.			
	Број прегледа	Укупно време гледања	Број пратилаца
01.01.2017. – 31.12.2017.	3.315.248	11.122.147 минута	22.788
01.01.2018. – 31.12.2018.	5.944.523	21.587.621 минута	34.612
01.01.2019. – 31.12.2019.	6.667.649	24.420.480 минута	44.420

U proseku, prilozi na našem Jutjub kanalu imali su 18.267 pregleda dnevno.



Dnevna gledanost Jutjub kanala Potrošački savetnik tokom 2019.

Број посета сајту “Потрошачки саветник”		
Period	Број посета	Rast u odnosu na prethodnu godinu.
01.01.2017. – 31.12.2017.	182.819	12,51%
01.01.2018. – 31.12.2018.	162.497	70,86%
01.01.2019. – 31.12.2019.	337.499	207,69

3. Projekti

Tokom 2019. Zaštita potrošača je učestvovala u sledećim projektima, ne računajući projekte koje je podržalo Ministarstvo trgovine.

Pregled podržanih projekata		
Naziv projekta	Donator	Uloga
Birajte bezbednije hemikalije, naučite da živite zdravije	Kraljevina Švedska / SIDA	Partner zadužen za izradu sajta, video klipova i ostalih medijskih sadržaja
Jačanje kapaciteta i uloge udruženja potrošača u demokratskom razvoju Srbije i pristupanju EU	Kraljevina Švedska / SIDA	Nosioc
Zdravlje nema cenu	Ministarstvo kulture	Izrada i objavljivanje medijskih sadržaja
Unapeđenje energetske efikasnosti	Grad Beograd	Nosioc

4. Kadrovski potencijali

Na kraju 2019. udruženje je imalo tri zaposlene osobe. Na poslovima pomoći potrošačima je prvenstveno su bile angažovane dipl. pravnice Snežana Jovanov i Ljubica Knežević. Pored nje, stalo je zaposlen i predsednik udruženja - Nenad Bumbić.

Po različitim osnovama udruženje angažuje i montažere, snimatelje i dva advokata.

U Beogradu, 28.03.2020.



Predsednik udruženja
„Zaštita potrošača“



Nenad Bumbić