

Izveštaj o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača za udruženje „Zaštita potrošača“ tokom 2024. godine

1. Prijem i obrada prigovora potrošača

Udruženje je tokom 2024. primilo 4.436 prigovora potrošača. Udruženje primalo progovore i u periodu kada nismo imali finasijsku podršku Ministarstva.

1.064

Позиви упућени из профила предузећа

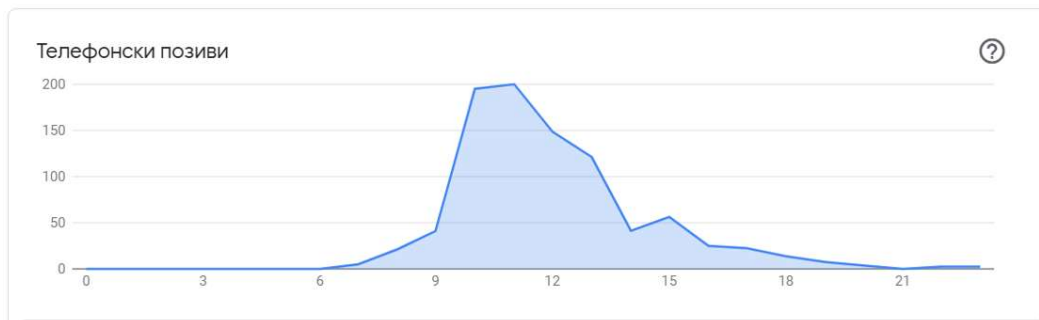
↘ -2,0% (у односу на нов 2023.)



Sedmični raspored poziva ukazuje na to da su najopterećeniji dani ponedjeljak i utorak. Tada imamo najviše poziva na koje ne možemo da se javimo jer nemamo dovoljno osoblja.

Sa desne strane vidi se kretanje broja poziva preko profila udruženja Zaštita potrošača na Guglu između petka 01.11.2024. i subote 09.11.2024.

Dole se vidi prikaz dnevnog rasporeda poziva. Iz podataka se vidi kako treba organizovati raspored rada osoba koje primaju prigovore potrošača putem telefonskih poziva.



2. Informisanje potrošača

Tokom 2024. aktivnosti informisanja potrošača prvenstveno smo sprovodili putem Jutjub kanala i sajta Potrošački savetnik. Video prilozima na našem Jutjub kanalu ukupno su pregledani 31.834.877 puta, od čega je tokom 2024. zabeleženo samo 680.684 pregleda. Jasna je tendencija pada od 2020. do koje je došlo zbog drastičnog smanjenja proizvodnje video priloga. Sa druge strane, jasan je i rast broja pratilaca, što ukazuje da postoji snažno interesovanje za sadržajima koje proizvodimo

Broj pregleda video priloga na Jutjub kanalu "Potrošački savetnik" Između 2017. i 2024.			
Godina	Broj pregleda	Vreme gledanja u min.	Broj pratilaca
2017.	3.315.248	11.122.147	22.788
2018.	5.944.523	21.587.621	34.612
2019.	6.667.649	24.420.480	44.420
2020.	2.939.953	9.947.160	48.703
2021.	1.791.263	6.099.462	53.152
2022.	1.611.385	5.592.876	54.850
2023.	1.037.798	3.579.306	56.182
2024.	680.684		57.339

3. Projekti

Tokom 2024. Zaštita potrošača je realizovala projekat regionalnog savetovališta podržan od strane Ministarstva trgovine kao i projekat podržan od strane Helvetasa čiji je osnovni cilj testiranje hrane, tekstila, voćnih sokova i dr.

4. Tužbe protiv Beogradskih elektrana, Infostana i Grada Beograda

Tokom 2024. pokrenuli smo preko 50 sudskih sporova protiv JKP Beogradskih elektrana, JKP Infostana i Grada Beograda zbog nezakonite formirane cene grejanja i nezakonitih računa.

5. Postupci za kolektivnu zaštitu interesa potrošača

Tokom 2024. nismo pokrenuli postupke kolektivne zaštite interesa jer veoma jednostavan postupak koji smo pokrenuli protiv JKP Infostan tehnologije zbog ne isticanja jedinične cene i drugih propusta pri obračunu usluga Ministarstvo i dalje nije rešilo iako je isti veoma prost. Nismo motivisani da pokrećemo postupke, ako Ministarstvo nije spremno da sprovodi iste.

6. Kadrovski potencijali

Na kraju 2024. udruženje je imalo četiri angažovane osobe. Na poslovima pomoći potrošačima bile su angažovani dipl. pravica Snežana Jovanov i dipl. pravnik Nemanja Kovačević. Pored njih, stalo zaposlen je i predsednik udruženja - Nenad Bumbić. Ljubica Knežević na odsustvu zbog nege deteta.

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

U Beogradu, 26.03.2025.

Predsednik udruženja
„Zaštita potrošača“



Nenad Bumbić

Nenad Bumbić