

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

1. Prijem i obrada prigovora potrošača

Udruženje „Zaštita potrošača“ je tokom 2017. godine primalo prigovore potrošača svakog radnog dana od 10 do 14 časova putem telefona, elektronske pošte i redovne pošte.

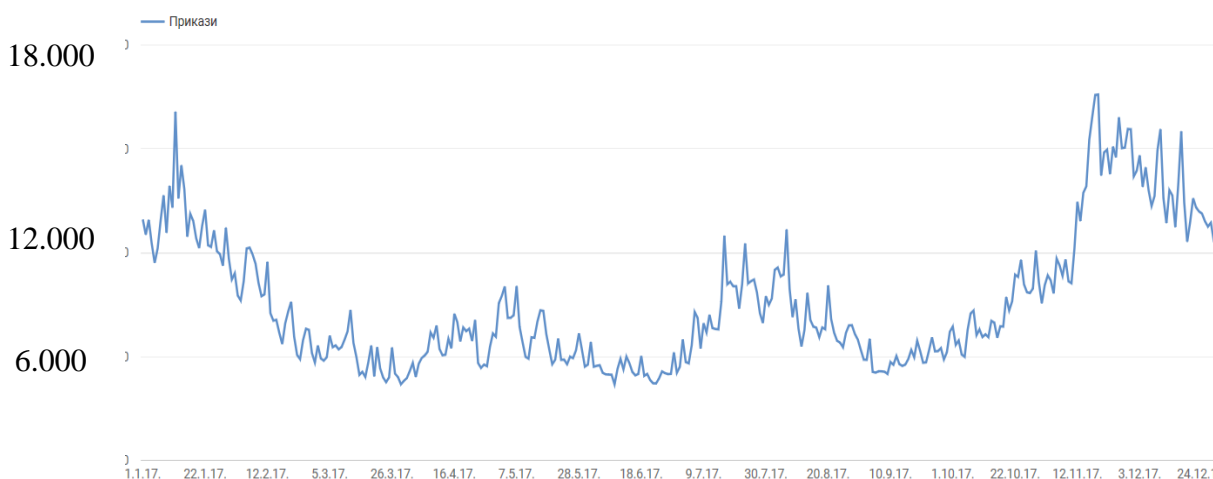
Prigovore smo primali i u periodu kad nismo imali podršku Ministarstva. Nakon podrške Ministarstva, vreme prijema potrošača je prošireno u skladu sa odobrenim projektom.

Period	Broj prigovora primljenih putem telefona i NRPP
15.-30. septembar 2017.	105
Oktobar 2017.	236
Novembar 2017.	432
Decembar 2017	546
Ukupno	1.319

2. Informisanje potrošača

Tokom 2017. emitovano je ukupno šest epizoda Potrošačkog savetnika na lokalnim TV stanicama. Aktivnosti informisanja potrošača tokom 2017. godine smo prvenstveno sprovodili putem Jutjub kanala i sajta Potrošački savetnik.

Broj pregleda video priloga na Jutjub kanalu “Potrošački savetnik”		
Period	Broj pregleda	Ukupno vreme gledanja
01.01.2017. – 31.12.2017.	3.315.248	11.122.147 minuta



Dnevna gledanost Jutjub kanala Potrošački savetnik tokom 2017.

Broj poseta sajtu "Potrošački savetnik"		
Period	Broj poseta	Rast u odnosu na 2016.
01.01.2017. – 31.12.2017.	185.350	70,86%

3. Projekti

Tokom 2017. ukupno tri naša projekta su dobila podršku.

Pregled podržanih projekata		
Naziv projekta	Donator	Iznos
Enhancing the Rule of Law through Consumer Protection	Evropska Unija	7.700,00 €
Unapređenje zaštite potrošača kroz jačanje udruženja potrošača i individualnih potrošača	Ministarstvo trgovine	1.000.000,00 RSD
Jačanje uticaja potrošača na nosioce vlasti i formulisanje zakona	Kraljevina Švedska	214.060,00 SEK

Glavni problem sa kojim se suočavamo pri konkurisanju kod stranih donatora je njihov zahtev da projekte kofinansiramo. Na primer EU finansira 90% vrednosti projekta, ali na početku uplati samo 63% ukupnog iznosa. Po odobrenju konačnog izveštaja u roku od tri meseca EU uplaćuje razliku. Zbog toga nismo u prilici da se prijavljujemo na konkurse na kojima se dodeljuju značajnija sredstva.

Zbog navedenih ograničenja i bez podrške države, tek za tri godine bićemo u prilici da realizujemo veće projekte.

4. Kadrovski potencijali

Na kraju 2017. udruženje je imalo dve zaposlene osobe. Na poslovima pomoći potrošačima je prvenstveno bila angažovana dipl. pravica Snežana Jovanov. Pored nje, stalo je zaposlen i predsednik udruženja - Nenad Bumbić. Po ugovoru na određeno vreme, radio je i Miloš Vučković (puno radno vreme). Za potrebe izrade video materijala po različitim osnovama bili su angažovani montažeri i snimatelji.

U Beogradu, 30.03.2018.



Predsednik udruženja
„Zaštita potrošača“

Nenad Bumbić