

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

1. Prijem i obrada prigovora potrošača

Pred kraj 2018. u saradnji sa našim kolegama iz Kikinde otvorili smo još jedno radno mesto za prijem prigovora potrošača u Kikindu. 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	600	537	745	573	592	607	808	698	413	752	716	846	7.887
Pravna pomoć	72	42	87	87	160	229	214	219	110	120	111	146	1.597
Posredovanje	58	26	50	32	58	71	106	74	30	72	84	65	726
Savet									293	550	503	604	1.950

Pregled primljenih prigovora po mesecima tokom 2018.

Gugl profil - udruženja




U oktobru 2018. počeli smo da koristimo i Gugl profil udruženja za prijem prigovora. Prednost ovog kanala je to što:

- Odgovori mogu biti javni pa ih vide i drugi posetioci.
- Automatski beleži broj pokušaja poziva telefonom načinjenih klikom na rezultat pretrage.

Podaci sa Gugle profila udruženja za poslednji kvartal pokazuju smo direktno pronađeni 9.464 puta, a 10.864 puta smo pronađeni tako što je korisnik tražio neki drugi termin osim „Zaštita potrošača“ ili „Zastita potrosaca“.

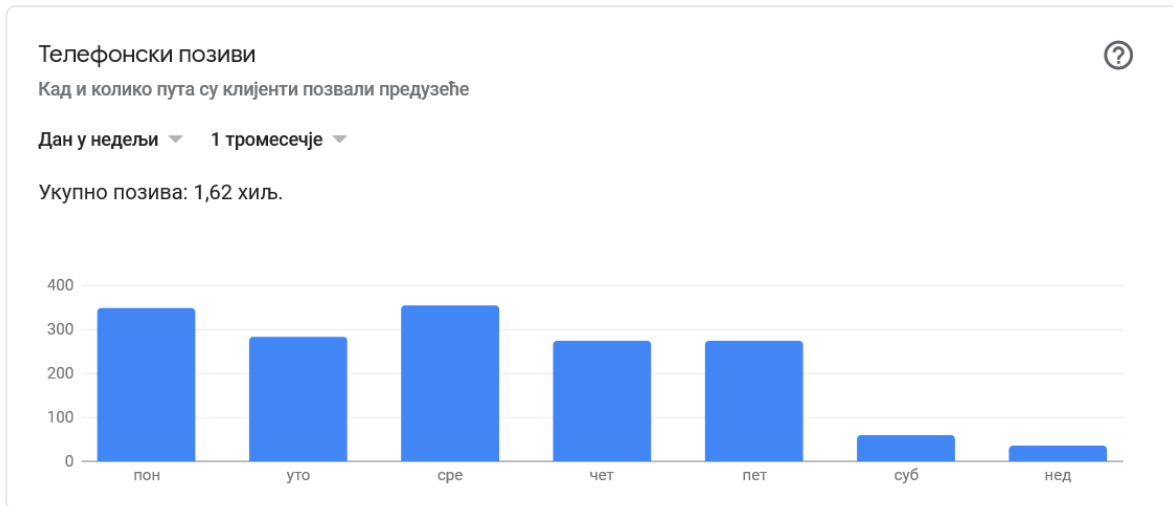
1 тромесечје ▾



-  **Директно**
Клијенти који су проналазили унос претражујући назив или адресу предузећа
-  **Проналажењем**
Клијенти који су проналазили унос претражујући категорију, производ или услугу
-  **Брендирано**
Клијенти који су проналазили унос претражујући бренд повезан са вашим предузећем

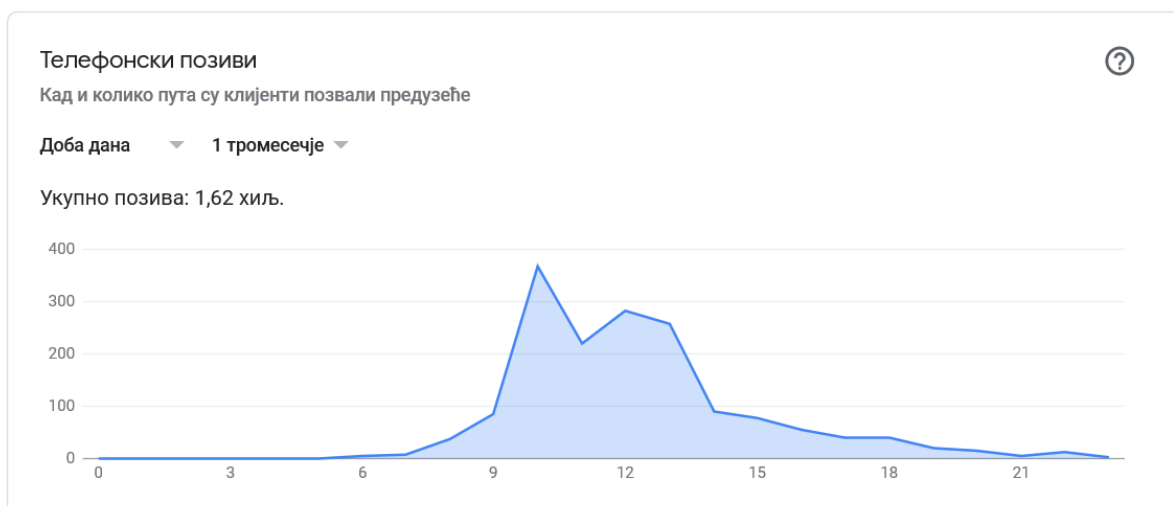
U poslednjem tromesečju 2018. Gugl je zabeležio da su osobe, koje su nas našle pretragom na telefonu, pokušale da nas pozovu 1.620 puta klikanjem na broj telefona koji im Gugl pokazuje.

Podaci ne uključuju npr. korisnike koji su udruženje tražili na tabletu ili stonom računaru, pa su potom zvali udruženje.



U proseku oko 540 osoba mesečno pokuša da nas pozove na ovaj način. Kada se taj podatak stavi u odnos sa podatkom da smo primali oko 750 prigovora mesečno, jasno je koliko su mobilne platforme značajan kanal komunikacije.

Gugl pokazuje da su najopterećeniji dani ponedeljak i sreda, a da je vremenski raspored poziva u toku dana sledeći:



Jasno je da u toku 2019. godine treba da izvršimo proširenje vremena u kojem primamo pozive i da prilagodimo broj operatera disperziji poziva u toku dana.



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 2018. emitovano je ukupno šest epizoda Potrošačkog savetnika na lokalnim TV stanicama. Aktivnosti informisanja potrošača tokom 2018. godine smo prvenstveno sprovodili putem Jutjub kanala i sajta Potrošački savetnik.

Video prilozi na našem Jutjub kanalu su ukupno pregledani 18.150.875 puta.

Broj pregleda video priloga na Jutjub kanalu "Potrošački savetnik" Poređenje 2017. i 2018.			
Period	Broj pregleda	Ukupno vreme gledanja	Broj pratilaca
01.01.2017. – 31.12.2017.	3.315.248	11.122.147 minuta	22.788
01.01.2018. – 31.12.2018.	5.944.523	21.587.621minuta	34.612

U proseku, svaki dan su prilozi na našem Jutjub kanalu imali 16.286 pregleda.



Dnevna gledanost Jutjub kanala Potrošački savetnik tokom 2018.

Broj poseta sajtu "Potrošački savetnik"		
Period	Broj poseta	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%

3. Projekti

Tokom 2018. Zaštita potrošača je učestvovala u sledećim projektima, ne računajući projekte koje je podržalo Ministarstvo trgovine.

Pregled podržanih projekata		
Naziv projekta	Donator	Uloga
It is not OK – Youth Against Corruption	Evropska Unija	Partner zadužen za održavanje treninga
Mogu da kažem da nije OK	Erasmus – EU	Partner zadužen za održavanje treninga
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

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 dve godine bićemo u prilici da realizujemo veće projekte.

4. Kadrovski potencijali

Na kraju 2018. 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 o dodatnom poslu, radi i pravica Jasmina Vukotić. Udruženje posredno finansira i rad pravika Dragana Rodića, koji radi na prijemu prigovora u Udruženju potrošačka Kikinda.

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

U Beogradu, 28.03.2019.



Predsednik udruženja
 „Zaštita potrošača“



Nenad Bumbić