

## Izveštaj o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača za udruženje „Zaštita potrošača“ tokom 2023. godine

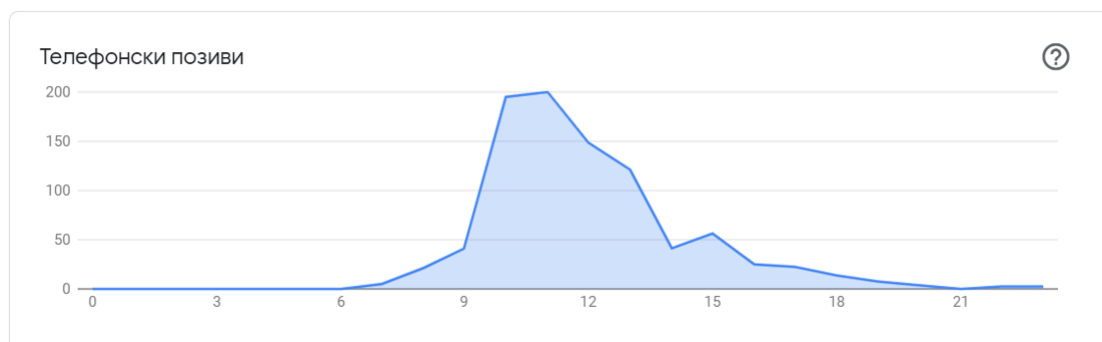
### 1. Prijem i obrada prigovora potrošača

Udruženje je tokom 2023. primilo 5.049 prigovora potrošača. Udruženje primalo progovore i u periodu kada nismo imali finasijsku područsku Ministarstva.

Sedmični raspored poziva ukazuje na to da su najopterećeniji dani ponedeljak 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 ponedeljka 04.12. i petka 09.12.2023. 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 2023 aktivnosti informisanja potrošača prvenstveno smo sprovodili putem Jutjub kanala i sajta Potrošački savetnik. Video prilozi na našem Jutjub kanalu ukupno su pregledani 30.886.377 puta, od čega je tokom 2023. zabeleženo 1.037.798 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

<b>Broj pregleda video priloga na Jutjub kanalu “Potrošački savetnik” Između 2017. i 2023.</b>			
<b>Godina</b>	<b>Broj pregleda</b>	<b>Vreme gledanja u min.</b>	<b>Broj pratilaca</b>
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

Zbog manje proizvodnje sadržaja i dalje se nastavlja pad posećenost sajta koji je evidentan od 2020.

<b>Broj poseta sajtu “Potrošački savetnik”</b>		
<b>Godina</b>	<b>Broj poseta</b>	<b>Promena u odnosu na prethodnu godinu.</b>
2017.	182.819	+12,51%
2018.	162.497	+70,86%
2019.	337.499	+207,69%
2020.	173.372	- 48,63%
2021.	119.697	-30,96%
2022.	74.690	-43,08%
2023.	37.454	-50,14%

### **3. Projekti**

Tokom 2023. Zaštita potrošača je realizovala projekat regionalnog savetovališta podržan od strane Ministarstva trgovine.



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

#### **4. Tužbe protiv Beogradskih elektrana, Infostana i Grada Beograda**

Tokom 2023. 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 2023. pokrenuli smo postupak kolektivne zaštite interesa potrošača protiv JKP Infostan tehnologije zbog ne isticanja jedinične cene i drugih propusta pri obračunu usluga koje te preduzeće naplaćuje u ime komunalnih i ostalih preduzeća.

#### **6. Kadrovski potencijali**

Na kraju 2023. 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, 26.03.2024.

Predsednik udruženja  
„Zaštita potrošača“

---

Nenad Bumbić