

Narativni izveštaj o radu Centra potrošača Srbije za 2022. godinu

Centar potrošača Srbije je nastavio sa aktivnim sprovođenjem projekta pod nazivom "Beogradski savetodavni centar" 2021-2022 koji je finansiran od strane Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija. Projekat u kom je udruženje sprovodilo svoje aktivnosti u što efikasnijoj zaštiti potrošača je počeo je dana 29.10.2021. godine i trajao je 10 meseci. Isti se završio dana 29.08.2022. godine.

Kao i prethodnih godina u okviru programa, osnovni cilj rada bio je unapređenje Sistema zaštite potrošača kroz svakodnevno dostupne metode. CEPS je svoje aktivnosti usmerio ka edukaciji i informisanju potrošača, kroz pružanje saveta potrošačima kao i posredovanjem između potrošača i trgovaca. Svakodni rada i dugogodišnje iskustvo pravnih savetnika doprinelo je ubrzanju procesa rada u potrošačkim prigovorima, kao i komunikaciji sa trgovcima. Takođe CEPS je bio prisutan na svim seminarima, obukama i okruglim stolovima organizovanim od strane resornog Ministarstva, takođe je uspostavljena bolja saradnja sa inspeksijskim službama.

CEPS je nastavio sa svojim svakodnevnom radom i nakon završetka projektnih aktivnosti uz pružanje saveta, informisanje građana što putem telefona, e-maila, NRPP, interneta, ličnim dolaskom potrošača i kroz prisutnost u medijima.

Tokom 2022. godine, CEPS – savetovalište za potrošače ukupno je primilo 2.335 prijava potrošača. Najveći broj prijava primljen je putem telefona, s obzirom da naši potrošači vole živu reč i kontak sa osobom koja im može brzo dati savet i rešenje za njihove potrošačke probleme.

- Putem telefona – 1.303
- E-maila - 561
- NRPP – 403
- Lični dolazak – 34
- Putem pošte – 27
- Putem interneta – 7

Prijave potrošača su se uglavnom odnosile na :

- Robu – 1.837
- Elektronske usluge – 189
- Opšte usluge -84

Kada navodimo robu, najveći broj prijava odnosio se na obuću, belu tehniku i online kupovina kod neregistovanih trgovaca tj kupovinu putem raznih platformi.

Centar potrošača Srbije se odazivao novinarskim pozivima i na taj način informisao i edukovao javnost u vezi sa pravima potrošača kao i novim Zakonom o zaštiti potrošača.

Takođe predstavnici Centra potrošača Srbije prisustvovali su događanjima koje su organizovale druge nevladine organizacije, resorno Ministarstvo, proizvođači i trgovci.

Učestvovali smo u rešavanju prigovora potrošača na rad preduzeća koja pružaju uslugu od opšteg ekonomskog interesa.

Centar potrošača Srbije je sproveo istraživanje na temu stavovi i navike potrošača prilikom odlaganja ambalažnog otpada.

Centar potrošača Srbije je dana 08.12.2022. godine krenuo sa sprovođenjem novog projekta Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine 2022/2023 "Jačanje zaštite potrošača kroz primenu novih zakonskih rešenja i rad na čvrstoj inplemetaciji istih u praksi" koji traje narednih 10 meseci i biće završen dana 08.10.2023, godine.



Predsedinaca Centra potrošača Srbije

Maja Anokić