



# REPORTER



List Asocijacije Potrošača Srbije

www.apos.org.rs e-mail: apos@apos.org.rs

Broj 39, januar 2010.

Položaj potrošača u 2009. godini

## VELIKA REKLAMA - MALA VAJDA



Edina Popov

Ako je suditi po medijskoj pažnji i rečima političara u protekloj godini, potrošači bi mogli biti zadovoljni. Mediji su se prosto utrkiivali ko će doneti više informacija o potrošačima. To je razumljivo jer takve informacije podižu tiraže i gledanost, što potvrđuju evropska i svetska iskustva. Prisustvo Evrope koroz ZAP projekat www.zap-serbia.com na izradi novog Zakona o zaštiti potrošača i njegovo predstavljanje javnosti uz prisustvo evropske komesarke Maglene Kuneve obezbedilo je značajno mesto pitanjima potrošača u političkoj javnosti.

Mada smo se zbog sve ove medijske i političke pažnje u protekloj godini često osećali 'važno' to nam nije bilo od velike pomoći u ostvarivanju svojih osnovnih prava; da na tržištu Srbije za svoj novac izaberemo robu i usluge garantovanog kvaliteta i po prihvatljivoj ceni, da nam pravda bude dostupnija u pogledu obeštećenja za štetu koju pretrpimo, da interesi potrošača budu prisutni na mestima gde se donose odluke bitne za njih. Sa predstavnicima organizacija potrošača, poslednji put je razgovarao resorni ministar decembra 2004. godine. Od tada, osim Maglene Kuneve, koja je razgovarala i sa predstavnicima organizacija potrošača, ni jedan ministar, pa ni resorni trgovine, nije razgovarao sa predstavnicima organizacija potrošača.

Novi Zakon o zaštiti potrošača trebalo bi da popravi mnogo toga. Plašimo se jedino da ne doživi sudbinu Zakona o trgovini koji već godinama u formi - Nacrt zakona o trgovini - radna verzija, čeka da bude usvojen.



Predstavljanje novog Zakona ( www.mtu.gov.rs )



Ljubica Dorđević  
urednik i voditelj emisije

### POČELO EMITOVANJE TV EMISIJE POTROŠAČKI REPORTER

Javni servis Radio televizija Vojvodina i Asocijacija potrošača Srbije zajednički realizuju serijal od deset edukativnih emisija o pravima potrošača pod nazivom POTROŠAČKI REPORTER. Prva emisija je emitovana 18. decembra 2009. godine na prvom programu RTV. Emisija je dostupna i na sajtu APOS-a www.apos.org.rs.



### DIPLOMSKI RAD IZ OBLASTI ZAŠTITE POTROŠAČA



Tatjana Peskir

Krajem decembra 2009. godine predstavnici APOS-a su bili pozvani od strane gospođice Tatjane Peskir da prisustvuju odbrani njenog diplomskog rada na temu: "UPOREDNI PREGLED SISTEMA ZAŠTITE POTROŠAČA: ČETIRI PRIMERA IZ EVROPSKE UNIJE I NJIHOV ZNAČAJ ZA SRBIJU". Ova vest nas je veoma obradovala, jer smo privrženi ideji većeg angažovanja mladih ljudi u oblasti zaštite potrošača

## Pronađite gutače struje u vašem domu

Naziv proizvođača i proizvoda	srednja cena u evrima	tačnost merenja 50%	ru - kovanje 35%	sigurnost 10%	potrošnja u poziciji stand by 5%	OCENA KVALITETA
Conrad Voltcraft Energy Monitor 3000	40	++	O	+	O	DOBRO (2,1)
Heitronic Energiekostenmessgerät	16	O	+	+	+	ZADOVOLJA VAJUĆE (2,8)
Aldi Nord Stromkostenmessgerät	8	O	O	+	+	ZADOVOLJA VAJUĆE (3,1)
Westfalia Wetekom PM-30	13	O	O	+	+	DOVOLJNO (4,0)
Revolt Energiekostenmesser NC-1084	13	Θ	+	+	+	ZADOVOLJA VAJUĆE (3,2)
Conrad Basetech Stromverbrauchsüberwachung	10	+	O	-	+	NEDOVOLJNO (5,0)
No-EnergyNZR SEM 16	50	++	+	-	O	NEDOVOLJNO (5,0)

Skraćeni prikaz rezultata testiranja uređaja za merenje potrošnje struje.  
Detaljnije informacije o tome možete naći u časopisu **test** 06/09 (www.test.de)

U Evropi potrošači koriste specijalni uređaj za merenje potrošnje struje da bi saznali koliko struje troše pojedini uređaji u njihovom domaćinstvu, kada rade ili kad su na stand by režimu rada. Uređaj je jednostavan za upotrebu. Uključi se u struju, u njega uključite aparat kojem želite da merite potrošnju struje i uključite ga da radi. Unošenjem podataka o ceni struje po KWH, uređaj izračuna koliko vas košta na primer 15 min uta usisavanja, feniranje kose ili sat vremena peglanja veša. Pojedini uređaji imaju mogućnost da izvrše proračun koliko košta rad nekog kućnog aparata za dan, nedelju, mesec ili godinu, pa tako možete proveriti koliko košta konstantan rad jednog frižidera, hladnjaka ili bojlera za grejanje vode.

Iznenadile bi vas cifre, kolika je potrošnja struje, izražena kroz novac za uređaje koji su stalno u stand by režimu rada - takvi uređaji jednostavno gutaju struju. Tako noviji model televizora potroši godišnje 36 evra, dakle, i kada ga ne koristite on vas košta. Do ovih i drugih podataka došle su kolege iz Stiftungwarentesta prilikom uporednog testiranja 7 uređaja za merenje potrošnje struje. Rezultate vam prenosimo u skraćenoj verziji. Tako je od 7 testiranih, samo jedan uređaj dobio dobru ocenu za kvalitet, dva čak nisu ni prošla test o bezbednosti električnih uređaja, što može da bude veoma opasno. Na tržištu Srbije nije širok asortiman ovih proizvoda, pronašli smo uređaje dva proizvođača, čija je prosečna cena oko 3000 dinara, ali nismo pronašli ni jedan uređaj koji su testirale kolege iz Nemačke.

Ovim informacijama želimo da doprinesemo da ova dobra evropska praksa postane navika i kod naših potrošača. Nesporno je da će struja i u Srbiji biti sve skuplja dok ne dostigne evropske cene, pa korišćenjem ovih uređaja štedimo sopstveni novac i dajemo lični doprinos poboljšanju energetske efikasnosti u Srbiji.

# ŽALBE

## POTROŠAČA U 2009 GODINI



Tokom 2009. godine putem e-maila pomoć od APOS-a je zatražilo preko 100 potrošača, duplo više se javilo telefonom, a desetak njih želelo je da dođe na razgovor u kancelariju APOS-a. Savet je zatražilo i desetak trgovaca i dva proizvođača koji su nas pitali kako i gde da provere kvalitet svojih proizvoda.

### Problemi sa tehničkom robom

Najveći broj žalbi potrošača, skoro 1/2 se odnosila na probleme vezane za kupovinu i reklamaciju tehničke robe. Manji broj njih imalo je probleme jer prilikom kupovine nisu obratili pažnju i proverili svu prateću dokumentaciju (koja mora biti na srpskom jeziku) koja ide uz tehnički proizvod. Najveći broj potrošača imao je probleme prilikom reklamacije i sa ponašanjem servisa.

Zakon o zaštiti potrošača, kada je u pitanju reklamacija, nije na strani potrošača nego trgovca koji odlučuje o opravdanosti reklamacije, a potrošač mora da dokazuje da nedostatak na proizvodu koji reklamira nije nastao njegovom krivicom, što je sasvim suprotno od evropske prakse. Zbog togam smo potrošače savetovali:

**Da od trgovca obavezno pismenim putem zatraže akt kojim je bliže utvrđen način i uslovi rešavanja prigovora (reklamacije).** Zakon o zaštiti potrošača ( čl. 34.) obavezuje trgovce da imaju ovaj dokument.

**Da od trgovca traže dokaz o poreklu proizvoda.** Zakon (čl.15. tačka 7) obavezuje trgovca da potrošaču obezbedi ovu informaciju.

**Da se obrate nadležnoj tržišnoj inspekciji**



### Problemi sa kupovinom i korišćenjem usluga

Više od 30 %, žalbi odnosi se na usluge, najviše telekomunikacije (fiksna i mobilna telefonija), zatim komunalne (plin, struja, voda) i ostale (turističke, finansijske ..).

Pored konkretnih saveta kome i kako da se obrate, potrošače smo informisali i o širim problemima koji uslovljavaju njihov težak i neravnopravan položaj u sektoru usluga. To su: veliki broj monopolističkih usluga (struja, plin, fiksni telefon...) sa zastarelim zakonskim rešenjima na štetu potrošača.; nepošteno odredbe u tipskim ugovorima (koje su u Evropi automatski ništavne na sudu, a u Srbiji potrošač to mora dokazivati); nemogućnost zaštite kolektivnih interesa potrošača (da se jedna presuda odnosi na sve oštećene), a ne da svaki oštećeni potrošač pojedinačno podnosi tužbu, kao što je slučaj u Srbiji.

### Problemi sa isporukom proizvoda

Stigao je i određeni broj žalbi u vezi sa neisporučenjem kupljenog proizvoda u ugovorenom roku. Veliki broj potrošača nije na računima imao napisan rok isporuke, već se oslonio na usmena obećanja trgovca, pa i nije mogao ostvariti pravo na reklamaciju. Mnogi potrošači nisu znali da ne moraju da plate prevoz, jer Zakon obavezuje trgovca da prodane proizvode veće težine i većeg obima (nameštaj, tehnička roba, ogrev, građevinski materijal i sl.) isporuči na adresu potrošača, ukoliko je mesto otpreme i mesto prijema na području iste opštine ili istog grada.



## OBRAĆANJE POTROŠAČA TRŽIŠNOJ INSPEKCIJI

U 2008. godini tržišni inspektori su obavili 5. 169 kontrola po prijavama potrošača. Postupajući po prijavama, prigovorima, tržišni inspektori su preduzeli sledeće mere:

podneto je 18 zahteva za privredni prestup,  
podneto je 396 zahteva za pokretanje prekršajnog postupka,  
podnete su 44 prijave sudu časti,  
doneto je 179 rešenja o naganju otklanjanja nepravilnosti,  
doneto je 98 rešenja kojim je naloženo ispunjenje opravdanih zahteva kupaca,  
doneto je 172 rešenja o zabrani obavljanja delatnosti.

Od ukupnog broja dostavljenih prijava potrošača:

1.040 prijava se odnosilo na sprovođenje reklamacionog postupka,  
377 prijava na bespravan rad,  
40 prijava na obmanjujuće oglašavanje,  
334 prijave na neizdavanje računa,  
36 prijava za više naplaćenu cenu,  
9 prijava za netačno merenje,  
3.333 ostale prijave.

Izvor informacija ([http://www.mtu.gov.rs/pdf/sti\\_izvestaj\\_2008.pdf](http://www.mtu.gov.rs/pdf/sti_izvestaj_2008.pdf))

## Konferencija za novinare o žalbama potrošača

O problemima potrošača u protekloj godini, o njihovim teškoćama u vezi sa ostvarivanjem prava na prigovore i žalbe, javnost će biti informisana i na konferenciji za novinare. Konferencija će biti organizovana zajedno sa kolegama iz Pokreta potrošača Beograd, Forum-a NIŠ i Centra za zaštitu potrošača Srbije i održaće se u Medija centru u Beogradu (Terazije 3) 25 januara 2010 godine sa početkom u 11 časova.

## NEVOLJE POTROŠAČA IZ VEDRIJEG UGLA

Ono što ne valja najviše nas košta.

E, to nisam znao još  
da i kvalitet može biti loš.

Potrošač zna da ništa ne zna.  
Prodavac – još manje.

Pouka o pravnom leku:  
pravni lek nije pravi.

Pravo žalbe ne odlaže izvršenje kazne  
nad nedužnim potrošačem.



Ilija Marković