

**Okrugli sto:
ZAŠTITA POTROŠAČA U SRBIJI**

06. Oktobar 2008. godine



**Centar za zaštitu potrošača
FORUM – Niš**

Cara Dušana br. 56 (Dušanov bazar) lokla 115, 18000 Niš,
tel. 525 – 040

www.forum-nis.org.rs, forumnis@nadlanu.com

- Organizator:

CENTAR ZA DEMOKRATIJU

- Mesto:

Narodna banka Srbije

Beograd, Nemanjina 17.

- Vreme:

06.10.2008.g. Od 13 do 15 časova

- Uvodna reč:

m.sci. Ljiljana Stanković,

pomoćnik ministra trgovine i usluga



- **Centar za zaštitu potrošača FORUM je osnovan oktobra meseca 2002. godine, odmah nakon usvajanja prvog Zakona o zaštiti potrošača na nivou Srbije i Crne Gore.**
- **Osnivači Centra FORUM su profesori, asistenti i saradnici sa gotovo svih fakulteta niškog Univerziteta.**

- **Više o Centru za zaštitu potrošača FORUM na sajtu:**

www.forum-nis.org.rs

USTAV REPUBLIKE SRBIJE

- **Član 90**

Republika Srbija

štiti potrošače

ZAKONI iz oblasti zaštite potrošačkih prava:

- **Zakon o zaštiti potrošača,**
- **Zakon o cenama,**
- **Zakon o oglašavanju,**
- **Zakon o zaštiti konkurencije i
dr..**

- **Kada će Vlada Republike Srbije doneti odluku da se počne sa primenom USTAVA i ZAKONA u oblasti zaštite potrošačkih prava!?**

Zašto postavljamo ovo pitanje?:

- **Zato što Vlada ne poštuje jedno od osnovnih prava potrošača, PRAVO DA SE ČUJE GLAS POTROŠAČA, jer ne postoji komunikacija između Vlade – Ministarstva i Organizacija potrošača.**
- **Samo u toku ove godine Centar za zaštitu potrošača FORUM je uputio 10 dopisa Ministarstvima i Vladi, na koje nismo dobili nikakav odgovor.**

P R I M E R I

**nekorektnog odnosa državnih
organa (Narodne skupštine,
Vlade i ministarstva) prema
primeni ustavnih i zakonskih
prava potrošača**

- **Ustavni sud Republike Srbije doneo je dana 16.12.2004. godine Rešenje broj IU- 176/2002, 1/2003 i 331/2003, kojim se pokreće postupak za ocenu ustavnosti odredaba člana 80. stav 1, člana 81 do 83, člana 113 stav 3. i člana 127. Zakona o radiodifuziji.**
- **Rešenje je dostavljeno Narodnoj skupštini Republike Srbije, radi davanja odgovora.**
- **Rok za davanje odgovora je 30 dana od dana prijema rešenja.**

- **Danas je 06.10.2008. godine:**
- **Prema našem saznanju
Narodna skupština
Republike Srbije još uvek
nije dostavila odgovor
Ustavnom sudu Republike
Srbije**



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Cara Dušana br. 56 (Dušanov bazar) lokal 115, 18.000 Niš
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
www.forum-nis.org.rs , forumnis@nadlanu.com

Saopštenje za javnost

ČUDNI ARŠINI REPUBLICKE RADIODIFUZNE AGENCIJE

Ovih dana je RRA na opšte iznenađenje, objavila Oglas, kad mu vreme nije, za izbor članova Upravnog Odbora RTS-a. Još veće iznenađenje izazvalo je obrazloženje za objavljivanje tog Oglasa a to je slaba naplata Radio – televizijske pretplate.

Za RRA merilo kvaliteta rada RTS-a nije ni kvalitet programa, rejting – gledanost programa, niti ispunjavanje obaveza Javnog servisa iz člana 77. i 78. Zakona o radiodifuziji.

Od svih merila za ocenu rada RTS-a, koja su regulisana i Zakonom o radiodifuziji, RRA je kao razlog naveo slabu naplatu radio-televizijske pretplate, zanemarujući pri tome sledeće činjenice:

- **Spornost samog termina radio-televizijske pretplate jer pretplata podrazumeva ugovorni odnos između ponuđača usluge i potrošača, koji između ostalog reguliše i pravo potrošača da ne prihvati ponudenu uslugu kao i mogućnost raskida ugovora. Kako Javni servis nema nikakav ugovor sa građanima Srbije, to se radio – televizijska pretplata nikako ne može smatrati pretplatom.**
- **Ustavni sud Republike Srbije je još 16.12.2004. godine doneo Rešenje br. IU-176/2002, 1/2003 i 331/2003 o pokretanju postupka ocene ustavnosti i zakonitosti radio-televizijske pretplate i Rešenje uputio Skupštini Republike Srbije radi davanja odgovora. U navedenom Rešenju piše da je rok za davanje odgovora 30 dana od dana dobijanja Rešenja. Međutim Skupština Republike Srbije ni do današnjeg dana (24.juli 2008. godine) nije poslala odgovor na to Rešenje.**
- **Ustavnom sudu Srbije podneto je još nekoliko zahteva za ocenu ustavnosti i zakonitosti radio-televizijske pretplate, o čemu zbog poznate situacije, Ustavni sud još nije raspravljao.**

Što se tiče same naplate radio-televizijske pretplate, Centar za zaštitu potrošača FORUM ukazuje da je prosečna zarada u mesecu Maju 2008. godine samo u Beogradu i Novom Sadu pokrivala troškove prosečne potrošačke korpe a u pojedinim opštinama u Srbiji prosečna zarada u mesecu Maju izgleda ovako:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. Žitište 15.932,00 dinara | 6. Svrljig 13.631,00 dinara |
| 2. Plandište 16.381,00 dinara | 7. Blace 17.863,00 dinara |
| 3. Osečina 15.607,00 dinara | 8. Bela Palanka 12.295,00 dinara |
| 4. Rača 17.644,00 dinara | 9. Bojnik 12.751,00 dinara |
| 5. Palilula (grad Niš) 17.788,00 dinara | 10. Vladičin Han 16.663,00 dinara |

Cena prosečne potrošačke korpe za mesec Maj 2008. godine iznosi 33.053,18 dinara.

Kao što se vidi prosečne zarade u pojedinim opštinama ne pokrivaju ni 50 % cene prosečne potrošačke korpe.

Pitanje za članove RRA kao i Vladu Republike Srbije glasi: **Kako građani ovih opština uopšte žive može li neko od njih da traži da plaćaju radio-televizijsku pretplatu, kada će Republika Srbija da postane pravna država i može li ukidanje radio-televizijske pretplate da bude prvi korak u realizaciji politike socijalne pravde.**

Niš, 24.07.2008. godine

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Cara Dušana br. 56 (Dušanov bazar) lokal 115, 18.000 Niš
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
www.forum-nis.org.rs , forumnis@nadlanu.com

Saopštenje za javnost

NOVI NAČIN KOMUNIKACIJE JAVNOG SERVISA SA GRAĐANIMA

Na početku, želimo da objasnimo celoj javnosti a pre svega zaposlenima u Javnom servisu da Centar za zaštitu potrošača FORUM nije protiv Javnog servisa, iako imamo primedbe na kvalitet programa, na nemogućnost učestvovanja građana u kreiranju programa kao i na nemogućnost uvida građana u način trošenje novčanih sredstava ove javne ustanove.

Mi samo govorimo o načinu finansiranja Javnog servisa putem naplate RTV pretplate od građana, jer sem što je neustavan, smatramo da i zbog ekonomske situacije, danas u Srbiji nije prihvatljiv.

U današnjem saopštenju želimo da govorimo o novom načinu komuniciranja Javnog servisa sa građanima.

Naime, iako se savkodnevno na početku dnevnika objavljuje da su građani Srbije vlasnici Javnog servisa to nije smetalo njegovom rukovodstvu da uputi svojim vlasnicima – građanima Srbije **OPOMENU pred utuženje** za plaćanje duga za RTV pretplatu.

Rukovodstvo Javnog servisa, u realizaciji tog neuobičajenog postupka gde preduzeće preći tužbom svom vlasniku – građanima Srbije, **otišlo je tako daleko da je u toj OPOMENI pred utuženje, tražilo naplatu i zastarelog duga od svojih valsnika.**

Verovatno su računali na to da mnogi građani ne znaju da ovakva vrsta potraživanja zastarevaju nakon godinu dana.

Pa ko ne zna neka plati!

Vrlo lep odnos prema svojim vlasnicima!?

Ovih dana nam se obratio jedan građanin koji je od Javnog servisa dobio tu OPOMENU pred utuženje i dao nam kopiju pisma, koje je kao odgovor uputio Javnom servisu.

U odgovoru na OPOMENU pred utuženje, ovaj građanin piše da on nije među onima koji ne znaju da ova vrsta potraživanja zastareva nakon godinu dana i navodi da on radi u jednom dobrom preduzeću u Nišu, gde prima zaradu od 20.000 dinara, da njegova supruga, inače lekar nije zapošljena i da njih troje žive od te njegove zarade.

Na kraju svog pisma ovaj građanin traži od rukovodstva Javnog servisa, da pre nego što podnesu tužbu protiv njega, upoznaju javnost sa iznosima zarada zaposlenih, brojem stalno zaposlenih i brojem honorarnih saradnika Javnog servisa.

Ovo je jedno prosečno dimačinstvo u gardu Nišu, ali nije mali broj domaćinstava koja žive sa mnogo manjim mesečnim primanjima.

Upoređenja radi, u Beogradu tročlana domaćinstva sa mesečnim primanjima od 40.000 (četrdesethiljada) dinara ima popust od 10 % prilikom plaćanja računa INFOSTAN-a, dok navedeno domaćinstvo u Nišu, iako ima duplo manja mesečna primanja, plaća punu cenu usluga svih javnih i javnokomunalnih preduzeća.

Zbog svega navedenog, Centar za zaštitu potrošača FORUM poziva rukovodstvo Javnog servisa da obustavi slanje OPOMENA pred utuženje vlasnicima Javnog servisa – građanima Srbije.

Niš, 26.08.2008.godine

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing.



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Nade Tomić 15 / a, 18.000 Niš
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
forumnis@medianis.net

Vlada Republike Srbije ne poštuje svoje zakone

JOŠ JEDAN NAMET NA DŽEP POTROŠAČA

Pošto je jedan od uslova za potpisivanje Ugovora o pridruživanju Evropskoj Uniji, regulisana oblast zaštite potrošača, Skupština Republike Srbije je na predlog Vlade septembra meseca prošle godine usvojila paket Zakona iz ove oblasti. (Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o cenama, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o oglašavanju).

Ovi Zakoni su u dobroj meri usaglašeni sa zakonima Evropske Unije.

Međutim za potpisivanje Ugovora o pridruživanju Evropskoj Uniji, nije dovoljno samo da se Zakoni donesu, već je potrebo da se oni i primenjuju. Pokazalo se da je kod nas mnogo lakše doneti neki Zakon nego obezbediti njegovu primenu.

Svaka ozbiljna vlada, prvo svojim primerom pokazuje da se Zakoni moraju poštovati. Da to kod nas nije tako, pokazuje vest, koju su mediji ovih dana objavili: **Vlada Republike Srbije je dala saglasnost na odluku Upravnog odbora JP Srbija gas o povećanju cene prirodnog gasa za 25 %.**

Ovo povećanje cene prirodnog gasa će svakako dovesti i do povećanja i onako visoke cene daljinskog grejanja.

Naravno, za takvo drastično povećanje cene nije dato nikakvo obrazloženje. Uostalom, verovatno je teško objasniti zašto se odobrava ovako veliko povećanje cene u vremnu kada vrednost evra pada i kada se očekuje i smanjenje cena robe iz uvoza (prirodni gas se uvozi).

Vlade zemalja Evropske Unije imaju problema kada se radi i o povećanju cena od svega nekoliko procenata a o povećanju cena za četvrtinu, ne razmišljaju ni u snu.

Što je najvažnije, ovim postupkom je Vlada Republike Srbije, prekršila Zakon o cenama i Zakon o zaštiti potrošača.

Naime, Zakon o cenama propisuje da za proizvode za koje Vlada daje saglasnost za promenu cene, predlog za promenu cene podnosi nadležno ministarstvo uz prethodno pribavljeno mišljenje Ministarstva trgovine, turizma i usluga koje je dužno da pre dostavljanja mišljenja o povećanju cena, pribavi mišljenje organizacije potrošača. (član 7. Zakona o cenama).

Sa druge strane, Zakon o zaštiti potrošača propisuje da su javna preduzeća dužna da proizvod, odnosno uslugu obračunaju potrošaču na osnovu stvarno izvršene isporuke proizvoda ili izvršene usluge i da upoznaju potrošača sa metodologijom obrazovanja cena. (član 38. Zakona o zaštiti potrošača).

Očigledno je da se u ovom sličaju nije sprovela zakonska procedura.

Da JP Srbija gas ne poštuje Zakon o cenama pokazuje i to da se prirodni gas nižkoj Toplani prodaje po većoj ceni nego beogradskoj Toplani. Navodno naplaćuje se transport gasa do Niša. Po toj logici i Elektordistribucija bi mogla da skuplje naplaćuje električnu energiju potrošačima koji su udaljeniji od električnih centrala.

Ovakav odnos JP Srbija gas se toleriše iako Zakon o cenama u članu 4. stav 3. propisuje da privredni subjekat ne može pod istim uslovima a različitim cenama prodavati istu vrstu proizvoda, odnosno pružati istu vrstu usluge, osim ako posebnim propisom nije drugačije određeno.

U cilju zaštite potrošača, Centar za zaštitu potrošača FORUM – Niš traži sledeće:

- Da Vlada republike Srbije preispita odluku o odobrenju povećanja cene prirodnog gasa i sprovede zakonom propisanu proceduru.
- **Da Vlada Republike Srbije naloži JP Srbija gas da ispoštuje Zakon o cenama i da nižkoj Toplani isporučuje prirodni gas po istoj ceni kao i beogradskoj Toplani i**
- **Da JP Srbija gas vrati novac koji je primenjujući višu cenu prirodnog gasa, protiv zakonito naplaćivala nižkoj Toplani.**

21.10.2006.g.

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Ul. Nade Tomić 15-a, 18.000 Niš
Tel.018/525 – 040, 064/11-97-301
forumnis@medianis.net

**Sprečavanje monopolističkog
ponašanja Javnih preduzeća.-**

VLADA REPUBLIKE SRBIJE

Centar za zaštitu potrošača FORUM je u više navrata ukazivao na **ne poštovanje Zakona o cenama od strane Javnog preduzeća Srbija Gas, prodajom prirodnog gasa po različitim cenama i tražio preduzimanje potrebnih mera za poštovanje Zakona i prodaju prirodnog gasa po istoj ceni na celoj teritoriji Republike Srbije.**

Na ovaj problem smo ukazali još marta meseca 2006. godine na savetovanju republičkih tržišnih inspektora. Na predlog načelnice republičke tržišne inspekcije ovaj zahtev smo uputili i Savetu ministra za zaštitu potrošača. Međutim na sve to nije bilo nikakve reakcije. Zatim je u **oktobru mesecu prošle godine, bez ikakvog obrazloženja odobreno povećanje cene prirodnog gasa za 25%.** Pošto je i tom prilikom došlo do povrede Zakona o cenama, Centar za zaštitu potrošača FORUM je i tada reagovao ali opet nije bilo nikakvog odgovora.

Najzad, u januaru mesecu ove godine, reaguje **Javno preduzeće Srbija Gas na taj način što traži uvođenje tarifnog sistema za distribuciju prirodnog gasa** i uvodi tri vrste Kupaca, što znači da će postojati tri vrste cene prirodnog gasa na tržištu Republike Srbije, čime želi da legalizuje pravo na prodaju prirodnog gasa po različitim cenama.

Centar za zaštitu potrošača FORUM je uopšte protiv tarifnih sistema, jer se na taj način prikriva stvarna cena proizvoda. Posebno smo protiv uvođenja tarifnog sistema za prodaju prirodnog gasa, jer se radi o robi koja ima svoju cenu, po kojoj će je kupovati potrošači i plaćati samo onoliko koliko stvarno potroše.

Zbog svega navedenog tražimo da se ne dozvoli uvođenje tarifnog sistema u prodaji prirodnog gasa.

Što se tiče električne energije, koja se prodaje po tarifnom sistemu, gotovo je nemoguće utvrditi njenu stvarnu cenu. Kada smo pre dve godine pitali tadašnjeg direktora Niške elektrodistribucije da nam kaže kolika je proizvodjačka cena jednog kilovata električne energije i šta sve ulazi u cenu isporučene električne energije, dobili smo odgovor da on ne raspolaže tim podatkom. Ako to ne zna direktor elektrodistribucije, kako će onda da zna običan građanin-potrošač, kada za obračun utroška električne energije postoje tri tarifna stava (zeleni, plavi i crveni) i u okviru svakog stava postoje po tri tarife.

Na osnovu člana 38. stav 2. Zakona o zaštiti potrošača, Centar za zaštitu potrošača FORUM traži od Vlade Republike Srbije, kao osnivača, da naloži Javnim preduzećima Srbija Gas i Elektrodistribuciji da upoznaju potrošače sa metodologijom obrazovanja svojih cena.

Takodje tražimo da se ne dozvoli povećanje cena električne energije, jer je prema rečima Guvernera Narodne Banke Srbije, zbog jačanja dinara samo u poslednjih šest meseci cena električne energije povećana za 10%.

12.03.2007. godine

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Ul. Nade Tomić 15-a, 18.000 Niš
Tel.018/525 – 040, 064/11-97-301
forumnis@medianis.net

Otvoreno pismo ministru zdravlja i ministru zaštite životne sredine:

UGROŽAVANJE PRAVA NA ZDRAVU ŽIVOTNU SREDINU – JEDNOG OD OSNOVNIH PRAVA POTROŠAČA

Poštovana gospodo ministri,

Šaljem Vam ovu fotografiju koja je pod naslovom „Neko nam radi iza leđa,, dobila prvu nagradu foto saveza Srbije na republičkoj izložbi fotografija.

Na fotografiji nije dimnjak industrije sa prljavom tehnologijom koji se nalazi van naseljenih mesta već dimnjak kotlarnice Kliničkog centra u centru grada Niša.



Kao što se na fotografiji lepo vidi, Klinički centar u kome se građani leče, je najveći zagadjivač vazduha u gradu Nišu. Iako je Ekološka inspekcija u više navrata vršila kontrolu i davala naloge za smanjenje emisije po zdravlje štetnih materija, stanje je ostalo nepromenjeno.

Centar za zaštitu potrošača FORUM, u ime svih građana Niša (svi građani su potrošači), traži preduzimanje hitnih mera za otkaljanje najvećeg izvora zagadjenja vazduha u gradu.

Takodje tražimo da o preduzetim merama odmah obavestite javnost.

10.09.2007. god.

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ
Наде Томић 15 / а, 18.000 Ниш
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
forumnis@nadlanu.com

За Министре Драгана Ђиласа и Млађана Динкића,

Поштована господо,

Овим писмом желимо да укажемо ка катастрофалне последице до којих може да дође уколико се приликом приватизације НИС-Југопетрола не води рачуна о концентрацији енергетских потенцијала у једном снабдевачу и стварању монопола у области енергетике.

Наиме, ових дана се као потенцијални купац НИС-Југопетрола појављује фирма Гаспром. Ако знамо да је Гаспром једини снабдевач гаса за Србију, куповином НИС-Југопетрола он постаје и једини добављач нафтних деривата и на тај начин постаје монополиста у области енергетике. Преузимање и складишта гаса у Банском Двору од стране Гаспрома представља везивање омче око врата Србије, јер Србија неће имати ни резерву енергије за случај прекида снабдевања од стране Гаспрома.

Сем монополског понашања у области цена и услова испоруке, постоји опасност и од енергетске зависности државе од једног снабдевача, чиме држава долази у зависан положај од те фирме. Ми смо већ имали искуства о овој области, када је Гаспром обуставио испоруку гаса, па је захваљујући НИС-Југопетролу и преласку на мазут избегнут енергетски колапс земље.

Циљ приватизације енергетских потенцијала земље (НИС, ЕПС, рудници и др.) мора да буде обезбеђење већег броја снабдевача истом врстом енергента, како би се обезбедила конкуренција и избегла енергетска зависност земље од монополиста. Уколико то није могуће држава мора да остане власник већинског пакета акција, како би се обезбедила енергетска стабилност земље.

03.01.2008.god.

П Р Е Д С Е Д И К
Мр. Јован Јовановић, дипл.инг.



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ

Наде Томић 15 / а, 18.000 Ниш

Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301

forumnis@medianis.net, forumnis@nadlanu.com

Министарство трговине и услуга
11000 Београд, Немањина 22 – 26
За господина мр. Драгана Пенезића

**Јавна расправа о измени Закона
о заштити потрошача. Захтев. -**

Поштовани господине Пенезићу,

Будући да су нас колеге из АПОС-а упознале да Министарство ради на измени Закона о заштити потрошача и да је формиран тим за припрему предлога измене Закона, тражимо да се предлог измене Закона стави на јавну расправу у којој ће учествовати представници оних субјеката који ће тај Закон спроводити а то су Организације потрошача и Тржишна инспекција, како се тај Закон не би доносио у уском кругу људи.

Зато предлажемо да се јавна расправа, на којој ће учествовати представници свих Организација потрошача које су евидентирани код Министарства и представници Тржишне инспекције из свих Округа, организује у Београду и то у два круга:

- Први круг: Расправа о првој верзији измена Закона који је припремио Тим за припрему предлога, на коме ће представници Организација потрошача и Тржишних инспекција дати своје прелогне за измену понуђеног прелога.
- Други круг: Са истим учесницима, на коме ће Министарство представити измењени нацрт измене Закона о заштити потрошача на основу расправе из првог круга, када ће се и дефинисати коначни нацрт измена Закона.

На овај начин ће се избећи несугласице у примени донетог Закона и обезбедити адекватна заштита потрошача.

Пошто сте Ви нови у Министарству и нисте упознати са радом наше организације, уз овај захтев вам достављамо и информацију о организацији и извештај о раду у 2007. години, како би сте се упознали са нашим радом, јер Центар ФОРУМ је сасвим сигурно једна од најактивнијих организација потрошача у Србији.

Сматрајући да нема разлога да се захтев за јавну расправу не прихвати и очекијући позив на јавну расправу, срдечно Вас поздрављамо.

21.01.2008.god.

18.04.2006.god.

П Р Е Д С Е Д И К
Мр. Јован Јовановић, дипл.инг.



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ

**Nade Tomić 15 / a, 18.000 Niš
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
forumnis@nadlanu.com**

Saopštenje za javnost povodom 15. matra Svetskog dana potrošača

VAPAJ POTROŠAČA

Prema povelji UN kao i Zakonu o zaštiti potrošača Republike Srbije, jedno od osnovnih prava potrošača je Pravo da se čuje glas potrošača a član 90. Ustava Republike Srbije glasi: Republika Srbija štiti potrošače.

Do sada je Centar za zaštitu potrošača FORUM svakog meseca, putem svojih konferencija za medije kao i otvorenim pismom pokušavao da Vladddi Republike Srbije prenese glas potrošača, ali je Vlada ostajala gluva.

Zbog stalnog pvećanja cena u čemu je Vlada Republike Srbije imala veliki udeo, Glas potrošača se pretvara u Vapaj upućen Vladi Republike Srbije za pridržavanje Ustava i Zakona koje je sama predlagala.

Ako se zna da Prosečna zarada u najvećem broju gradova i opština Srbije pokriva jedva 60-70 posto prosečne potrošačke korpe, da u pojedinim opštinama prosečna zarada jedva pokriva 30% prosečne potrošačke korpe, da više od 50% zaposlenih prima ispod prosečne zarade, da oko 100.000 zaposlenih ne prima nikakvu zaradu a da je na tržištu rada gotovo 1.000.000 ljudi, onda je stvarno vreme da se čuje Vapaj potrošača.

Po malo izgledaju smešno razlozi, kojima se Vlada Srbije služi za opravdanje povećanja cena nekih proizvoda i usluga. Glavni razlozi za povećanje cena su da cena već godini dana nije povećavana ili da je to zahtev nekih institucija Evropske Unije.

Ako se prema zvaničnim podacima Privredne komore Srbije u Srbiji po glavi stanovnika troši 2,5 puta manje mleka i 3,5 puta manje junećeg mesa nego u zemljama Evropske Unije, što bi trebalo da zabrine svaku vladu jer je dovedeno u pitanje zdravlje nacije, onda je stvarno vreme da se čuje Vapaj potrošača.

Žalosno izgledaju građani Srbije, kada ih intervjuiše neka TV stanisa a na ekranu se vide krezubi ljudi, koji nemaju navca do odu kod zubara, onda je stvarno vreme da se čuje Vapaj potrošača.

Iako član 68. Zakona o zaštiti potrošača propisuje da organizacije potrošača učestvuju u radu nadležnih orghana kada se razmatraju pitanja koja se odnose na potrošače, to do sada u praksi nije zaživelo. Organizacije potrošača ne učestvuju u radu nijednog organa gde se razmatraju pitanja koja se odnose na potrošače, od lokalnog do republičkog nivoa..

Zbog svega navedenog tražimo da Vlada Republike Srbije hitno donese odluku o učešću Organizacija potrošača u radu svih organa gde se donose Uredbe, Odluke i Zakoni koji direktno utiču na kupovnu moć građana – potrošača, kao što se to radi već i u zemljama u okruženju.

Niš, 15. mat 2008. godine

**P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing**



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Cara Dušana br. 56 (Dušanov bazar) lokal 115, 18.000 Niš
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
www.forum-nis.org.rs , forumnis@nadlanu.com

Saopštenje za javnost

SMS SERVIS ZA OBMANU POTROŠAČA

Dana 15. marta 2007. godine u dnevnom listu NOVOSTI objavljen je oglas pod nazivom **SMS servis za potrošače** i nadnaslovom **Izborite se za svoja prava**.

U oglasu se navodi da povodom 15. marta Svetskog dana zaštite potrošača, Nacionalna Organizacija Potrošača Srbije (NOPS) i mt:s pokreću SMS servis za potrošače.

U obrazloženju usluge koja se nudi potrošačima stoji: Prijavite se i besplatno ćete dobijati informacije iz oblasti zaštite potrošača. Saznajte sve o ispravnosti i rezultatima testiranja proizvoda, opasnim aditivima, cenama i izveštajima inspeksijskih organa. Informišite se o kvalitetu usluga, bezbednim proizvodima i uslugama za decu. Budite u toku sa akcijama NOPS-a, zdravstvenim, bankarskim i ostalim uslugama na našem tržištu.

Dalje se u navedenom oglasu daje objašnjenje potrošačima o načinu korišćenja SMS servisa za potrošače, gde se navodi: Prijavite se, pošaljite SMS na broj 7744 uz navodjenje izgleda teksta poruke. Cena SMS prijave je 10 dinara bez PDV-a. Sve info poruke dobijene preko ovog servisa biće besplatne.

Ragujući na ovaj oglas, do 20. februara 2008. godine, za korišćenje usluge SMS servisa za potrošače, prijavilo se **48.306 potrošača**, na osnovu čega je mt:s ostvario prihod od nekoliko stotina hiljada dinara.

Kako do danas (15 meseci nakon objavljenog oglasa), nijedan prijavljeni potrošač nije dobio ni jednu informaciju od SMS servisa za potrošače, iako se uredno prijavio i platio uslugu, očigledno je da se radi o klasičnoj obmani potrošača, što podleže krivičnoj odgovornosti.

Zbog svega navedenog, pozivamo sve potrošače koji su naseli na ovu obmanu, da se radi zaštite svojih prava jave nezavisnim organizacijama potrošača (Organizacije potrošača koje nisu članice NOPS-a) i to:

- Sa teritorije Beograda Pokretu potrošača Beograda na telefon broj 011/36-21-338.
- Sa teritorije Vojvodine Asocijaciji potrošača Srbije na telefon broj 021/66-23-759
- Sa teritorije ostalog dela Srbije Centru za zaštitu potrošača FORUM – Niš na telefon broj 018/525-040.

Niš, 30.06.2008.god.

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Ul. Cara Dušana br. 56 (Dušanov bazar) lokal 115, 18.000 Niš
Tel.018/525 – 040, 064/11-97-301
www.forum-nis.org.rs , forumnis@nadlanu.com

Otvoreno pismo Ministarstvu trgovine i usluga

MESO IZ ROBNIH REZERV SAMO ZA PRIVILEGOVANE POTROŠAČE

Prema informaciji dobijenoj od Ministarstva trgovine i usluga meso iz robnih rezervi po 25 % nižoj ceni neće biti dostupno potrošačima u Nišu i siromašnim gradovima južne Srbije.

Naravno, ovo meso se već nalazi u prodaji u Beogradu, iako građani Beograda imaju najviše zarade u Srbiji.

Ako bi bilo socijalne pravde, o kojoj se u poslednje vreme mnogo govori, onda bi to meso trebalo usmeriti upravo na najsiromašnije opštine u Srbiji.

Kao primer navodimo opštinu Svrljig gde je prosečna zarada u maju ove godine iznosila 13.631,00 dinara, pa se sasvim sigurno može postaviti pitanje kada su građani Svrljiga poslednji put kupili meso koje je samo u ovoj godini poskupelo za gotovo 40 %.

Da li u Ministarstvu trgovine i usluga misle da su građani Svrljiga već i onako silom prilika postali vegetarijanci, pa im ne treba pružati šansu da kupe jeftinije meso.!?

Možda je bolje da se uopšte ne navikavaju na meso.!?

Iako se robne rezerve finasiraju iz poreza svih građana, mogućnost kupovine jeftinijeg mesa iz robnih rezervi data je samo potrošačima u pojedinim gradovima i naravno na prvom mestu potrošačima u gradu Beogradu.

Ovo je klasičan primer diskriminacije potrošača.

Tražimo da Ministarstvo trgovine i usluga odmah obustavi ovakav način distribucije mesa iz robnih rezervi i obezbedi ravnopravan tretman svih građana – potrošača u Srbiji.

Niš, 02.07.2008.god.

Niš, 17.07.2008.god.

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Cara Dušana br. 56 (Dušanov bazar) lokal 115, 18.000 Niš
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
www.forum-nis.org.rs , forumnis@nadlanu.com

Otvoreno pismo ministru energetike i rudarstva

KOLIKA JE STVARNA CENA ELEKTRIČNE ENERGIJE U SRBIJI

Centar za zaštitu potrošača FORUM - Niš dobio je račun od Ed "Jugoistok" za mesec juli u iznosu od 681,75 dinara za utrošenih 21 kwh električne energije. Ako se iznos računa podeli sa 21, koliko je kwh u tom mesecu utrošeno, dobija se iznos od 32,46 dinara.

Prema tome, cena jednog kwh utrošene električne energije za Centar za zaštitu potrošača FORUM u julu mesecu iznosi 32,46 dinara.

Pošto je električna energija od 1. avgusta poskupela za 8,9 % to će i cena kwh električne energije u avgustu biti veća nego što je fakturisana u julu.

Na poledini računa su objavljene cene električne energije po zonama i za potrošnju do 350 kwh (zelena zona) stoji da je cena jednog kwh u višoj tarifi 3,612 a u nižoj tarifi 0,903 dinara. Kao što se vidi to uopšte nije tačno, jer je Centar za zaštitu potrošača FORUM imao potrošnju u zelenoj zoni, ali prema dobijenom računu za njega je cena jednog kwh 32,46 dinara.

Naravno, do ovog iznosa se došlo dodavanjem raznih troškova kao što su angažovana snaga i naknada za merno mesto.

Potrošače ne interesuje kako će JP EPS deliti dobit ostvaren prodajom električne enrgije.

Potrošač kupuje robu ili uslugu, u ovom slučaju električnu energiju, koja ima svoju cenu, i njega zanima koliko će ga to koštati a ne kako će JP EPS raspoređivati svoju dobit.

Ako bi se logikom JP EPS koristila i ostala preduzeća, i ona bi mogla da fakturišu cenu svoje robe, za koju će reći da je niska, a da u fakturi posebno prikazuju usluge magacina (angažovana snaga), usluge izrade i dostave računa i drugo pa da takav račun sa mnogo uvećanim konačnim iznosom dostavljaju potrošačima.

Član 38. Zakona o zaštiti potrošača obavezuje javna preduzeća da svoj proizvod, odnosno uslugu, obračunavaju potrošaču na osnovu stvarno izvršene isporuke proizvoda ili izvršene usluge i da upoznaju potrošača sa metodologijom obrazovanja cena.

Ovde se očigledno radi o „pokrivanju“, stvarne cene električne energije, jer se utrošena ekeltrična energija obračunava po ceni koju je usvojilo ministrastvo energetike i rudarstva a zatim se dodaju neke nove stavke, koje su već jednom uračunate u cenu električne enrgije, kako bi se od potrošača uzelo više novca.

Ovakvim izdavanjem računa i obaveštenjem koje je odštampano na poledini računa, izvršena je povreda člana 17. i 18. Zakona o zaštiti potrošača prema kome potrošač mora biti obavešten o važećoj ceni proizvoda i usluga, da cena mora biti iskazana u jedinici mere i da obaveštenje o ceni ne sme dovoditi potrošača u zabludu u pogledu visine cene: da je cena niža nego što jeste ili da su u cenu uključene posebne usluge za koje se plaća posebna cena.

Za prekršaje iz navedenih članova 17. i 18. Zakona o zaštiti potrošača, predviđena je i kazna u visini od 100.000 do 1.000.000 dinara.

Tražimo od Ministarstva energetike i rudarstva da odmah naloži JP EPS da objavi stvarnu cenu električne energije, metodologiju formiranja te cene i da račun i obaveštenje na poledini računa uskladi sa postojećim zakonima, kako ne bi dovodila u zabludu potrošače.

Niš, 26.08.2008.godine

Niš, 17.09.2008.godine

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing.

Ali da pođemo od početka:

- Marta meseca 2004. godine počela je javna rasprava o nacrtu predloga Zakona o zaštiti potrošača Republike Srbije. U raspravu su uključene i organizacije potrošača, davajući predloge za dopunu nacrta Zakona.
- Krajem 2004. godine ministar trgovine profesor Bojan Dimitrijević objavljuje da je Zakon o zaštiti potrošača usaglašen sa zakonima EU i da je spreman da uđe u skupštinsku proceduru.

- Organizacije potrošača reaguju na ovu izjavu, tražeći da se predlog Zakona ne šalje Skupštini jer nije uvažena nijedna primedba organizacija potrošača i da je poslednja verzija predloga Zakona gora od prve.
- Rasprava o Zakonu je produžena i na čitavu 2005.godinu, ali se ništa bitno u njemu nije promenilo.
- Pre ulaska predloga Zakona u skupštinsku proceduru a na insistiranje organizacija potrošača, održan je sastanak Ministarstva trgovine i usluga sa organizacijama potrošača.

- Na tom sastanku nam je ministar Bojan Dimitrijević rekao da naši predlozi nisu usvojeni jer ih je Sekretarijat za zakonodavstvo odbacio, pošto nisu u skladu sa našim zakonodavstvom.
- Na našu primedbu da novi Zakoni ne treba da budu usklađeni sa našim zakonodavstvom, jer postoji odluka Vlade Republike Srbije prema kojoj se novi zakoni moraju usklađivati sa zakonima EU i da svaki predlagač mora do potpiše izjavu o usklađenosti predloga zakona sa zakonima EU, nismo dobili odgovor.

- Tako je septembra meseca 2005. godine usvojen Zakon o zaštiti potrošača, za koji su eksperti iz EK rekli da je bolje da se piše novi zakon jer se postojeći zakon amandmanima ne može popraviti.

- Izreka **LOŠ ZAKON ALI ZAKON**, ne važi kod nas, jer se i ovakav ne sprovodi:
- **Obaveštenje o kvalitetu vode i vazduha:**
- **Član 9.:** Nadležni organi su dužni da redovno i tačno obaveštavaju stanovništvo o izvršenim kontrolama vode i vazduha, u skladu sa zakonom.
- **Cena proizvoda i usluga:**
- **Član 17.:** Cena proizvoda i usluga: Cena mora biti izražena za jedinicu mere, kompletan proizvod ili određenu količinu proizvoda.

- **Član 18.:**
- Obeveštenje o ceni iz člana 17 ovog zakona, ne može dovesti u zabludu potrošača u pogledu visine cene, odnosno stvarati utisak:
 1. Da je cena niža nego što jeste,
 2. Da su u cenu uključene posebne usluge za koje se plaća posebna cena.
- **Primer:** Računi Elektrodistribucije za utrošenu električnu energiju.

- **Prigovor (reklamacija):**
- **Član 34:**
- Prigovor se podnosi u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen...
- Ovlašćeno lice odlučuje o prigovoru istog dana kada je prigovor podnet, a najkasnije u roku od **osam dana** od dana podnošenja prigovora.

- **Primer: Elektrodistribucija**

Proizvodi i usluge od opšteg interesa:

- **Član 38:**
- Javna preduzeća, odnosno privredna društva i preduzetnici koji u skladu sa zakonom obavljaju delatnosti od opšteg interesa, dužna su da svoje proizvode i usluge pružaju kontinuirano na način kojim se obezbeđuje propisani kvalitet i da redovno obaveštavaju potrošače o svim uslovima isporuke i korišćenja proizvoda i usluga.

- Pravna lica i preduzetnici iz stava 1. ovog člana dužni su da proizvod, odnosno uslugu, obračunaju potrošaču na osnovu stvarno izvršene isporuke proizvoda ili izvršene usluge i da upoznaju potrošača sa metodologijom obrazovanja cena.
- **Primer:** Elektrodistribucija, Toplane i dr.

- **Organizacije potrošača:**
- **Član 68:**
- **Tačka 9:**
- **Učestvuju u radu nadležnog organa kada se razmatraju pitanja koja se odnose na potrošače.**

- Da li namerno ili slučajno ali u **KAZNENIM ODREDBAMA** Zakona o zaštiti potrošača za mnoge obaveze i zabrane definisane ovim zakonom ne postoje kaznene mere, zbog čega je Zakon praktično ne primenljiv!?

I NA KRAJU PITANJE:

- Kada će Vlada doneti odluku da se počne sa primenom USTAVA i ZAKONA u oblasti zaštite potrošačkih prava!?**

- **Na redovnoj mesečnoj konferenciji za medije u mesecu oktobru 2008. godine, Centar za zaštitu potrošača FORUM, će postaviti ovu temu na dnevni red i uputiti otvoreno pismo Vladi Republike Srbije da se izjasni: Kada će doneti odluku o početku primene Ustava i Zakona u oblasti zaštite potrošačkih prava!?.**


MEDIACENTAR NIŠ
WWW.MCNIS.ORG.YU



Pravni aspekti
Zakona o zaštiti potrošača
Član 108

Organizacioni aspekti:

1. Zakonodavac zaštite potrošača i odgovarajućih interesu potrošača
2. Prilikom primenjenih informacija, rasprava i drugi oblici pomoći za zaštitu potrošača
3. Organizacija obrazovne potrošača
4. Zakonodavac potrošača u slučaju nezadovoljstva potrošača
5. Zakonodavac potrošača u slučaju nezadovoljstva potrošača
6. Zakonodavac potrošača u slučaju nezadovoljstva potrošača
7. Zakonodavac potrošača u slučaju nezadovoljstva potrošača
8. Zakonodavac potrošača u slučaju nezadovoljstva potrošača
9. Zakonodavac potrošača u slučaju nezadovoljstva potrošača
10. Zakonodavac potrošača u slučaju nezadovoljstva potrošača



09.01.2008