



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ

Ул. генерала Боже Јанковића бр. 9/III, канцеларија бр. 10

18.000 Ниш

Tel.018/525 – 040, 064/11-97-301

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

СТАЊЕ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА У СРБИЈИ У 2008. ГОДИНИ

Потрошачи у Србији су дочекали нову 2008. годину са поскупљењем млека и млечних производа. До овог поскупљења је углавном дошло због монополског положаја појединих произвођача као и картелске поделе тржишта. И док се цене великих произвођача свежег млека 2,8% масноће крећу између 60 и 70 динара, цена тог истог млека мањих произвођача је испод 40 динара по литру. Зато је Центар за заштиту потрошача ФОРУМ извршио контролу квалитета свежег млека, ради упоређења квалитета и цена различитих произвођача и установио да квалитет млека свих произвођача задовољава прописане стандарде.

И поред овако великих разлика у цени, на шта је Центар за заштиту потрошача ФОРУМ више пута указивао, Министарство трговине и услуга, као надлежно за цене и заштиту потрошача, није реаговало.

У марту месецу дошло је до повећања цене електричне енергије. То повећање се реализовало кроз увођење новог тарифног система, чиме су уведене нове ставке у рачуну, тако да је износ стварног повећања цене електричне енергије немогуће утврдити.

Тако је Центар за заштиту потрошача ФОРУМ добио рачун за утрошених 21 киловатсат електричне енергије у износу од 681,75 динара, што значи да цена једног киловатсата електричне енергије износи 32,46 динара, а не 3,612 динара у вишој тарифи и 0,903 динара у нижој тарифи какао пише на полеђини рачуна. Због тога је, Центар за заштиту потрошача ФОРУМ упутио писмо Министарству енергетике и Министарству трговине и услуга под називом: [КОЛИКА ЈЕ СТВАРНА ЦЕНА ЕЛЕКТРИЧНЕ ЕНЕРГИЈЕ У СРБИЈИ](#), са захтевом да се рачуни електродистрибуцаје ускладе са чланом 20. Закона о заштити потрошача, како би се коначно знала стварна цена киловатсата електричне енергије.

Наравно да на тај допис није реаговало ни једно министарство, већ потрошачи и даље добијају неисправне рачуне, иако је за то предвиђена казна од 1.000.000,00 динара за правно лице и 100.000,00 динара за одговорно лице.

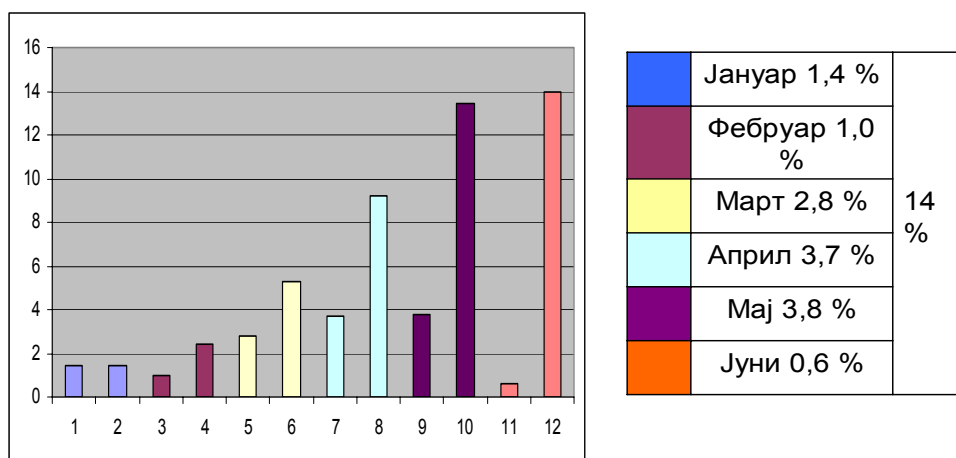
Затим је уследило повећање цене меса и месних прерађевина. Цена једног килограма свињског меса у децембру 2007. године износила 314,90 динара а у мају 2008. године 449,00 динара што представља повећање од 30%. Произвођачи су то повећање правдали недостатком живе стоке на тржишту Србије и да је цена живе стоке у земљама у окружењу нижа него у Србији.

На ово повећање цене меса, Министарство трговине и услуга је реаговало на тај начин што је на тржиште пласирано месо из робних резерви. Међутим, месо из робних резерви је пласирано само у Београду и неколико градова у северној Србији, док се у продавницама у јужној Србији, то месо није појавило, због чега је Центар за заштиту потрошача ФОРУМ упутио отворено писмо Министарству трговине и услуга под називом ["МЕСО ИЗ РОБНИХ РЕЗЕРВИ САМО ЗА ПРИВИЛЕГОВАНЕ ПОТРОШАЧЕ"](#). Иако су то писмо објавили сви медији, то није имало никаквог ефекта, јер се месо из робних резерви није појавило у продавницама сиромашног становништва јужне Србије.

Затим је уследила игра са јестивим уљем. Овог пута је због великог повећања цене јестивог уља, реаговало Министарство трговине и услуга, што је и дало резултате, па је након разних покушаја произвођача и трговаца дошло до смиривања цене овог производа.

Званичне анализе показују да раст цена прехранбених производа у периоду јануар – јуни 2008. године износио 14%.

Раст цена прехранбених производа



Дана 15. марта 2007. године у дневном листу НОВОСТИ објављен је оглас под називом **СМС сервис за потрошаче** и над насловом **Изборите се за своја права**. Од оваквог сервиса, који никада није постојао, Телеком је остварио приход од неколико стотина хиљада динара, чиме је извршена превара потрошача о чему је дана 30.06.2008. године, Центар за заштиту потрошача ФОРУМ упознао јавност путем саопштења за јавност под називом [`СМС сервис за обману потрошача`](#). Без обзира што је више независних организација потрошача тражило да се Министарство трговине и услуга огласи поводом ове преваре потрошача и да то стави на свој сајт, Министарство то никада није урадило, иако је оно требало прво да реагује на ову превару.

На вест о поновном поскупљењу електричне енергије од 1. августа у износу до 8,9 %, Центар за заштиту потрошача ФОРУМ је упутио писмо Влади Републике Србије под називом [`ПОВЕЋАЊЕ ЦЕНЕ ЕЛЕКТРИЧНЕ ЕНЕРГИЈЕ`](#) са захтевом да се не одобри ово повећање и да Влада наложи да ЕПС испоштује члан 38. Закона о заштити потрошача и упозна потрошаче са методологијом формирања својих цена.

Иако је за повећање цена које су под контролом Владе, Министарство трговине и услуга обавезно да прибави мишљење Организације потрошача (члан 7. Закона о ценама), до сада никада није објављено у јавности од које је организације потрошача Министарство затражило мишљење и какво је мишљење та организација дала.

Наравно да је то повећање цене електричне енергије одобрено а ЕПС није испоштовао Закон о заштити потрошача и није упознао потрошаче са методологијом формирања својих цена.

Ако би се правила ранг листа привредних субјеката који су у 2008. години имали најнекоректнији однос према потрошачима, то би сасвим сигурно била Електропривреда Србије. Сем што потрошачима испоручује електричну енергију која је испод декларисаног квалитета, доставља потрошачима рачуне који нису у складу са Законима, ЕПС у рачунима незаконито зарачунава камату на камату а дугове, које је суд отписао због застарелости, не

раскњижује, већ и даље у рачунима приказује и отписана дуговања а потрошачима прети искључењем електричне енергије.

Посебан проблем потрошачи имају са ЕПС-ом због недостатка капацитета за пренос електричне енергије, због чега сваке године у зимском периоду долази до квара, па грађани врло често остају и по неколико дана без електричне енергије.

На другом месту по некоректности према потрошачима налази се Радио телевизија Србије (РТС). Без обзира што је још децембра месеца 2004. године, Уставни суд Републике Србије донео [Решење](#) о покретању поступка уставности и законитости РТВ претплате, у вези кога Народна Скупштина Републике Србије још увек није доставила мишљење, и што РТС до данашњег дана није испунио обавезе из члана 127. Закона о радиодифузији, због чега се нису стекли услови за почетак наплате РТВ претплате, РТС ипак доставља потрошачима решење о принудној наплати дуга за РТВ претплату. О свему овоме Центар за заштиту потрошача ФОРУМ је упознао председницу Народне Скупштине Републике Србије, Министарку правде и Заштитника грађана и у писму под називом ["НЕКОРЕКТАН ОДНОС РТС-а ПРЕМА ГРАЂАНИМА"](#), затражио обуставу слања решења за принудну наплату РТВ претплате грађанима и успостављање сарадње Нарпдне скупштине и Уставног суда, како би се овај поступак окончао.

На почетку грејне сезоне, Влада Републике Србије доноси одлуку о енормном поскупљењу природног гаса од 60%. Центар за заштиту потрошача ФОРУМ је тим поводом упутио Влади отворено писмо под називом ["ЈОШ ЈЕДНА ПРЕВАРА ПОТРОШАЧА"](#) где је указано да су потрошачи преварени јер им је говорено да је гас еколошки и најјефтинији енергент, због чега су уложили велика новчана средства у стварању услова за коришћење гаса а да је овим поскупљењем на почетку грејне сазоне, гас постао најскупљи енергент, чиме су потрошачи стављени пред свршени чин, јер нису у могућности да обезбеде другу врсту енергента.

Наравно ни ово писмо није имало никаквог ефекта.

Септембра месеца, на предлог РАТЕЛ-а, Влада Републике Србије је донела одлуку о повећању цене услуга фиксне телефоније и то: повећање месечне пртплате за 160%, са почетком примене од 1. новембра 2008. године, и повећање цене импулса од 100%, са почетком примене од 1. јануара 2009. године.

Иако је Центар за заштиту потрошача ФОРУМ упутио писмо Влади и надлежним министарствима, у коме је указао на неодрживост оваког односа према потрошачима, да ће овим поскупљењем телефонирање фиксним телефоном бити скупље него мобилним и да ТЕЛЕКОМ доставља рачуне потрошачима који нису у скаладу са чланом 20. Закона о заштити потрошача, по обичају на то нико није реаговао.

Међутим, тек у децембру месецу су ["стручни"](#) органи установили да ће ипак овим повећањем цене, ТЕЛЕКОМ бити на губитку, јер ће потрошачи користити јефтинију комуникацију преко мобилних телефона, због чега Влада ["великодушно"](#) смањује повећање цене импулса од 100% на ["само"](#) 33%.

На овај поступак је центар за заштиту потрошача реаговао отвореним писмом под насловом ["ТЕЛЕФОНИРАЊЕ ЋЕ УМЕСТО 100% ПОСКУПЕТИ САМО 33%"](#) у коме је наведено да је овај поступак указао да разлози за повећање цена услуга јавних предузећа нису економске природе, већ одлука Владе да од потрошача прикупи одређену количину новца, што је свакако неприхватљиво, због чега је потребно створити услове за долазак најмање још два оператера фиксне телефоније, како би се укинуо монопол у тој области.

Потрошачи су у 2008. години имали много проблема приликом куповине техничке робе. Општи је закључак да се у Србију увози некавалитетна техничка роба, да нису обезбеђени квалитени сервис нити резервни делови и да се врло често дешава да потрошачи купе неисправан производ а да га продавци ипак уместо замене упућују на сервис.

Иако према евиденцији Министарства трговине и услуга и Србији постоји 59 Организација потрошача, на прстима једне руке се могу набројати оне организације, које се стварно баве заштитом потрошача. Остале организације, сем решења о регистрацији, немају ни канцеларије ни телефоне регистроване на организацију а о интернету или Веб сајту да и не говоримо. Никада нису одржале ни једну конференцију за медије а грађани из њихових градова се за помоћ редовно обраћају Центру за заштиту потрошача ФОРУМ. Основни циљ је био да се региструје што већи број организација, па се за Панчево каже да има на свакој раскрсници по једну организацију. Слична је ситуација и у Новом Саду, стим да се иста лица појављују као оснивачи у више организација.

Међутим, Министарство трговине и услуга не жели да уважи реалност, па се представници такозваних ``фантомских`` организација, сем у Савету министра за заштиту потрошача, налазе и у комисији за припрему нацрта Закона о заштити потрошача, без обзира што се ради о особама са само завршеном средњом школом.

Иако је Законом о заштити потрошача дефинисано да су организације потрошача независне од привреде и политике, што и Министарство трговине и услуга стално подвлачи, међу организацијама потрошача постоје и оне које нису независне од привреде, јер их је основао власник привредног субјекта као и организације које нису независне од политике, јер примају плате из буџета локалних самоуправа.

У току целе 2008. године цену просечне потрошачке корпе могле су да покрију само просечне зараде у Београду и Новом Саду, док су просечне зараде у не малом броју општина у Србији једва покривале једну трећину цене просечне потрошачке корпе.

Министарство трговине и услуга, иако је надлежно за цене и заштиту потрошача, врши дискриминацију међу потрошачима. За то Министарство постоје две категорије потрошача, па је за прву категорију потрошача уведена просечна потрошачка корпа а за другу категорију потрошача постоји минимална потрошачка корпа.

Упоређујући садржину те две потрошачке корпе долази се до жалосног закључка, да је за потрошаче, којима је намењена минимална потрошачка корпа, од артикала за облачење предвиђена само куповина чарапа и веша, док је за прву категорију потрошача којима је намењена просечна потрошачка корпа поред ових артикала предвиђена и куповина: фармерки и тренерке, панталона, сакоа и кошуље, сукњи, џемпера, блуза и обуће.

Вероватно су творци минималне потрошачке корпе сматрали да потрошачи из друге категорије потрошача могу да ходају саму у вешу и да обују само чарапе.

Ни након три године и четири месеци од усвајања Закона о заштити потрошача (Закон је усвојен 16.септембра 2005. године), још увек многе одредбе Закона нису никада примењене. Иако у Члану 68. тачка 9. Закона о заштити потрошача стоји да организације потрошача учествују у раду надлежног органа када се разматрају питања која се односе на потрошаче, што је већ реализовано и у земљама у окружењу како на локалном тако и на републичком нивоу, у Србији нико низашта не пита потрошаче.

Због целокупне ситуације у области заштите потрошача у Србији, Центар за заштиту потрошача ФОРУМ је на округлом столу на тему [ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У СРБИЈИ](#), одржаном дана 06.10.2008. године у Народној Банци Србије, на коме су учествовали и представници Министарства трговине и услуга, као и народни посланик Драгољуб Мићуновић, поставио отворено питање: КАДА ЋЕ ВЛАДА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ ДА ДОНЕСЕ ОДЛУКУ О ПРИМЕНИ УСТАВА И ЗАКОНА У ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА?

Ниш, 22.01.2009. године

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