



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ

Ул. генерала Боже Јанковића бр. 9/III, 18000 Ниш

Tel.018 / 525 – 040, 064 / 11-97-301

www.forum-nis.org.rs , forumnis@open.telekom.rs

МЕСТО И УЛОГА РЕГИОНАЛНИХ САВЕТОВАЛИШТА ПОТРОШАЧА У СИСТЕМУ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Министарство трговине и услуга је августа месеца 2010. године расписало конкурс за формирање регионалних саветовалишта потрошача на територији Републике Србије и то по једно за:

- 1.Регион Војводине
- 2.Регион Београда
- 3.Регион Шумадије и Западне Србије и
- 4.Регион Јужне и Источне Србије

Ово је био први конкурс Министарства трговине и услуга у коме су прецизирани услови које треба да испуни организација потрошача да би стекла право да формира регионално саветовалиште потрошача и то је била прва прилика да се организације потрошача легитимишу и докажу своје људске и материјалне капацитете.

Од 60 и неколико удружења грађана које се у Србији изјашњавају као организације потрошача, на конкурс се јавило свега 6, јер остали нису могли да испуне услове конкурса (немају канцеларијски простор већ "штите" потрошаче из својих станова, немају телефон регистрован на организацију потрошача већ пријављују приватни мобилни телефон, немају рачунарску опрему за рад саветовалишта, немају кадрове са искуством у области заштите потрошача – што је требало доказати као и степен њиховог образовања – копија дипломе).

По завршетку конкурсне процедуре, Министарство трговине и услуга је донело решење на основу кога су формирана елдећа 4 регионална саветовалишта:

- 1.За Регион Војводине – у Новом Саду – Асоцијација потрошача Србије,
- 2.За Регион Београда – у Београду – Центар потрошача Србије,
- 3.За Регион Шумадије и Западне Србије – у Јагодини – Организација потрошача Јагодина, и
- 4.За Регион Јужне и Источне Србије – у Нишу – Центар за заштиту потрошача Форум

Према условима конкурса и прихваћеним пројектима, свако регионално саветовалиште потрошача има: Менаџера пројекта – медијатора, Руководиоца Регионалног саветовалишта потрошача – медијатора, Секретара регионалног саветовалишта потрошача – дипломираног правника и адвоката.

Начин рада Регионалног саветовалишта потрошача региона јужне и источне Србије

Регионално саветовалиште потрошача региона јужне и источне Србије је званично почело са радом 11. октобра 2010. године.

Секретар регионалног саветовалишта потрошача сваког радног дана у времену од 10 до 14 часова пружа савете потрошачима: путем телефона, путем интернета или пријемом у канцеларији Регионалног саветовалишта потрошача у Нишу, улица Генерала Боже Јанковића 9/III.

Пријаве које су потрошачи из нашег региона поднели Центру за заштиту потрошача Министарства трговине и услуга се такође прослеђују Секретару регионалног саветовалишта потрошача, где се евидентирају и решавају на исти начин као и пријаве поднете директно Регионалном саветовалишту потрошача.

Након добијеног савета, потрошач покушава да сам оствари своје право.

Уколико то не успе, поступак преузимају медијатори и у дијалогу са трговцем или пружаоцем услуге против кога је поднет приговор, покушавају да разреше настали проблем.

У преко 80% случајева поступци медијације се завршавају у корист потрошача.

Даљи поступак са предметима неуспелих медијација зависи од одлуке потрошача и о томе се потрошач саветује са Адвокатом регионалног саветовалишта потрошача.

Ако се потрошач одлучи да води судски спор, адвокат му пише тужбу а трошкове судског поступка сноси сам потрошач.

Секретар регионалног саветовалишта потрошача води евиденцију свих пријава потрошача, о чему Центру за заштиту потрошача Министарства трговине и услуга, сваког понедељка доставља извештај.

Ниш, 22.12.2010. год.

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