



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА "ФОРУМ" - НИШ

Ул. Цара Душана бр. 54, " Душанов базар",

II спрат, локал 220, 18.000 Ниш

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

www.forum-nis.org.rs , forumnis@mts.rs

У сусрет Светком дану потрошача

У ТРГОВИНИ НА ЗАПАДНОМ БАЛКАНУ – НИШТА НОВО

На седници УО Центра за заштиту потрошача ФОРУМ, на којој је разматран предлог програма обележавања 15.марта Светског дана потрошача, закључено је да је досадашњи начин обележавања Светског дана потрошача, где се потрошачи тог дана окупљају и изnose проблеме у односу са трговцима, потребно изменити и претворити у **СУСРЕТ ТРГОВАЦА И ПОТРОШАЧА** и договор за што успешнију сарадњу и успостављање партнерског односа, јер су они елементи заједничког система трговине, јер јер без потрошача нема ни трговине, као што нема ни трговине без трговаца.



Међутим на брдовитом Балкану, однос између трговаца и потрошача се није мењао још од времена српског приповедача Млована Глишића, који је у својим приповеткама, описао однос између трговаца и потрошача, у времену од пре 150 година.

У његовој приповетци "Глава шећера" се једна иста глава шећера продаје више пута а у приповетци "Шило за огњило" трговац вара купце на мери, не плаћа им робу коју је купио од њих па му на крају и купци узварају истом мером.

Све у свему, постоји неповерење између трговаца и потрошача, јер испада да је трговина превара. Или бар тако изгледа? И да ли то тако треба да буде?

То се данас најбоље види кроз поступак решавања рекламација потрошача:

- Када се потрошач обрати трговцу са рекламацијом техничке робе, иако према Закону о заштит потрошача уколико дође до неисправности у првих 6 месеци од куповине, оправка може да се врши само уз изричиту сагласност потрошача, а такође и уколико се неисправност понови, трговци су устању да врше оправку и без сагласности потрошача и то и уколико се неисправност појави више пута.
- Када се потрошач обрати трговцу са рекламацијом обуће, први одговор трговца је да се рекламација не прихвата. Ту има различитих варијаната одговора: ``производ је саобразан, за неисправност је одговорно неправилно руковање или одржавање`` уз позивање на декларацију која је дата уз производ.

А декларације су посебна прича: декларација ``**Обућа за суво време**``, чак и за производе који се по самој намени користе у свим временским условима (копачке), декларација ``обућа за суво време`` се налази и на производима за које произвођач није дао такву декларацију, па до тога да декларације издају тела која нису акредитована, што и пише на њиховим стручним налазима приликом решавања рекламације.

Трговци и Србији још увек не схватају да они живе од потрошача, да је услов опстанка на тржишту управо **задовољан потрошач**, да је квалитет производа услов за задовољство потрошача а **да је начин решавања рекламација потрошача најбоља реклама**, јер незадовољан потрошач своје незадовољство пренести на своје пријатеље и познанике.

Трговци морају да схвате да су им потрошачи партнери са којима треба да се договарају, да поверемено испитују задовољство потрошача и да се прилагођавају условима тржишта и очекивањима потрошача.

Можда се ипак почело са неким променама, јер у последње време поједини трговци приликом куповине, саопштавају потрошачу да сачувају фискални рачун и да имају право да у року од месец дана врате купљену робу. Иначе код многих трговаца је повараћај купљене робе немогућа мисија, већ након изласка из продавнице где је роба купљена.

У циљу побољшања односа и стварања партнерства између трговаца и потрошача, Центар за заштиту потрошача ФОРУМ је за обележавање Светског дана потрошача у 2020. години упутио предлог великим трговачким ланцима за организовање **Потрошачког сајма у Нишу** под слоганом: **ПОТРОШАЧКИ САЈАМ – СУСРЕТ ТРГОВАЦА И ПОТРОШАЧА.**

Предлог је упућен још месеца октобра 2019. године, како би смо имали довољно времена за усаглашавање предлога и припрему организације манифестације.

Тakoђе је важно напоменути, да контакт са органима руковођења фирми је такође немогућа мисија. Руководиоци су сакривени иза такозваних кол центара, који немају никакава овлашћења, и могу само да вам дају е-маил адресу кол центра, па ће они упутити надлежним органима.

Пошто на упућени предлог на адресе кол центара до фебруара 2020. године нико није ни одговорио, сматрамо да предлог није ни дошао до надлежних, јер су бар могли да нам одговоре на наш предлог, макар и са Ре: ``примили смо ваш предлог, ускоро ћемо вам одговорити``.

Када смо недавно ипак дошли до броја телефона једног од директора трговине којима смо упутили предлог и позвали га, његов одговор је био: Да они довољно сарађују са потрошачима, јер организују разне АКЦИЈЕ, занемарујући да управо и на те њихове АКЦИЈЕ потрошачи имају највише примедби.

И тако, на брдовитом Балкану, уз сећање на великог народног приповедача Милована Глишића, и даље све по старом!?

Ниш, 01.03.2020.год.

**ПРЕДСЕДНИК
Мр Јован Јовановић**