



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Ul. Cara Dušana 54, PC „Dušanov bazar”, kuplola, lokal 220
18 000 NIŠ
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
www.forum-nis.org.rs , forumnis@mts.rs

Izveštaj o rezultatima istraživanja:

„Da li poznajem svoja potrošačka prava“

Jul,2021,Niš

Sadržaj

Uvod.....	3
PRIMER UPITNIKA.....	4
Statistička analiza I interpretacija odgovora ispitanika	8
Koliko često ispitanici različitog radnog statusa podnose zahtev za reklamaciju	15
Zaključak.....	16

Uvod

U periodu od 12. aprila 2021. do 16. jula 2021 godine, Centar za zaštitu potrošača FORUM sprovodi istraživanje pod nazivom “Da li poznajem svoja potrošačka prava”.

Cilj istraživanja je:

- Uvid u informisanost potrošača o pravima i obavezama koje se tiču podnošenja reklamacija.;
- Uvid u učestalost podnošenja reklamacija kod ispitanika različitog radnog statusa;
- Uvid u “Jače strane” i “Slabe tačke” u informisanošću potrošača koje se tiču prava potrošača.

Metodologija distribucije upitnika tiče se njene prisutnosti na zvaničnom sajtu Centra FORUM I zvaničnoj Facebook stranici, čime je omogućeno elektronsko ispitivanje.

Rezultati istraživanja koristiće se kao osnova za planiranje budućih aktivnosti Centra za zaštitu potrošača FORUM u oblasti edukacije potrošača o njihovim pravima I obavezama jasno određenim zakonom o ZAŠTITI POTROŠAČA.

Uzorak čine 187 punoletnih ispitanika iz Niša I okoline, koji koriste internet i društvene mreže.

PRIMER UPITNIKA

Poštovani potrošači,

Centar za zaštitu potrošača Forum sprovodi istraživanje pod nazivom "DA LI POZNAJEM SVOJA POTROŠAČKA PRAVA". Cilj istraživanja je provera informisanosti naših potrošača o pravima i obavezama koja se tiču podnošenja reklamacija. Rezultati istraživanja će predstavljati osnovu za planiranje budućih aktivnosti Centra za zaštitu potrošača „Forum“ koja će se baviti edukacijom potrošača u oblastima prava.

Radi dobijanja objektivnih rezultata, molimo Vas da na predstojeća pitanja odgovorite iskreno.

Svi podaci su poverljivi i korišćiće se za generisanje podataka.

Upitnik je anoniman.

Unapred zahvalni

“Centar za zaštitu potrošača "FORUM", Niš

Osnovni podaci:

POL:

- Muški
- Ženski

STAROST:

- Do 25 godina
- 25 do 40 godina
- 40 do 60 godina
- Preko 60 godina

ŠKOLSKA SPREMA:

- Osnovno obrazovanje
- Srednje obrazovanje
- Visoko I Više obrazovanje

RADNI STATUS:

- Student
- Nezaposlen/na
- Zaposlen/a
- Penzioner/ka

KOLIKO STE PUTA REKLAMIRANI KUPLJENE PROIZVODE:

- Jedanput
- Više od jednog puta
- Nijednom

U nastavku su pitanja koje se odnose na Vaše poznavanje Vaših prava na reklamaciju proizvoda

1.KOJI JE ROK U KOME POTROŠAČ MOŽE ULOŽITI REKLAMACIJU?

- 6 meseci
- 2 godine
- 1 godina

2.U KOM ROKU JE MOGUĆE ODUSTATI OD KUPOVINE KOD KUPOVINE VAN POSLOVNIH PROSTORIJA I NA DAJINU?

- 30 dana
- 28 dana
- 14 dana

3.KOJI JE ROK U KOJEM JE PRODAVAC DUŽAN DA POTROŠAČU DOSTAVI ODGOVOR O NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJE?

- 8 dana
- 15 dana
- 30 dana

4.KOJI JE ROK ZA REŠAVANJE REKLAMACIJE KOD TEHNIČKE ROBE?

- 8 dana
- 30 dana
- 15 dana

5.DA LI SE BEZ FISKALNOG RAČUNA KAO DOKAZA O KUPOVINI MOŽE PODNETI ZAHTEV ZA REKLAMACIJU?

- Da, ukoliko kupac ima drugi dokaz o kupovini
- Ne, fiskalni račun je jedini validni dokaz o kupovini
- Zависи od politike prodajnog mesta

6.KADA SE POJAVI PROBLEM SA KUPLJENOM ROBOM POTROŠAC SE PRVO OBRAĆA:

- Tržišnoj inspekciji
- Udruženjima za zaštitu potrošača
- Ulaže reklamaciju prodavcu
-

Da li su sledeće tvrdnje tačne?

7.POSTOJI ROK OD 6 MESECI ZA IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE.

- Da
- Ne

8.KOD KUPOVINE NA DALJINU I VAN POSLOVNIH PROSTORIJA, PRODAVAC JE DUŽAN DA DOSTAVI OBRAZAC ZA ODUSTANAK OD KUPOVINE.

- Da
- Ne

9.PRODAVAC JE DUŽAN DA POTROŠAČU, PRI ULAGANJU REKLAMACIJE, PRED A POTVRDU O PRIJEMU REKLAMACIJE

- Da
- Ne

10.KOD ODUSTANKA OD KUPOVINE NA DALJINU I VAN POSLOVNIH PROSTORIJA U ROKU OD 14 DANA OD KUPOVINE , POTREBNO JE DA SE NAVEDE OPRAVDANI RAZLOG ZA ODUSTANAK.

- Da
- Ne

Poštovani potrošači, Centar za zaštitu potrošača Vam se zahvaljuje na
izdvojenom vremenu.

I zapamtite:

1. Rok u kojem potrošač može uložiti reklamaciju je **2 GODINE**.
2. Rok u kojem je moguće odustati od kupovine van poslovnih prostorija i na daljinu je **14 DANA**.
3. Rok za rešavanje reklamacije kod tehničke robe je **30 DANA**.
4. Rok u kojem je prodavac dužan da potrošaču dostavi odgovor o načinu rešavanja reklamacija je **8 DANA**.
5. **DA**, bez fiskalnog računa kao dokaza o kupovini može se podneti zahtev za reklamaciju ako postoji drugi dokaz o kupovini (kopija računa, slip i sl.).
6. Kada se pojavi problem sa kupljenom robom potrošač **PRVO** ulaže reklamaciju prodavcu.
7. **NE**, ne postoji rok od 6 MESECI za izjavljivanje reklamacije.
8. **DA**, kod kupovine van poslovnih prostorija i na daljinu prodavac je dužan da dostavi obrazac za odustajanje od kupovine.
9. **DA**, prodavac je dužan da potrošaču, pri ulaganju reklamacije, preda potvrdu o prijemu reklamacije.
10. **NE**, kod odustanka od kupovine na daljinu i van poslovnih prostorija u roku od 14 dana od kupovine, **NIJE** potrebno je da se navede opravdani razlog za odustanak.

Statistička analiza I interpretacija odgovora ispitanika

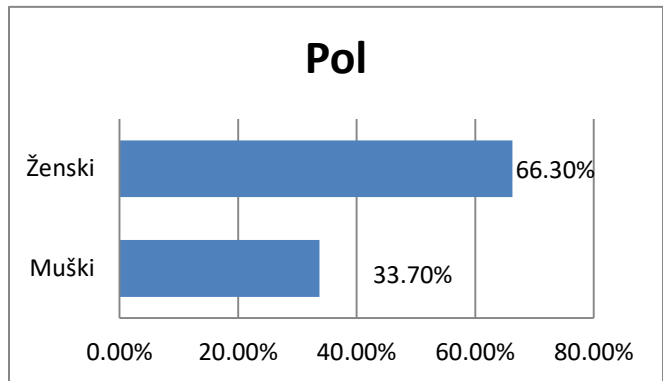
Osnovni podaci

U istraživanju “Da li poznajem svoja potrošačka prava”, sprovedenom u period april/jul učestvovalo je 187 ispitanika iz Niša I okoline. Pristup upitniku bio je omogućen preko zvaničnog sajta Centra za zaštitu potrošača FORUM I preko zvanične Facebook stranice. Sledi prikaz distribucije odgovora ispitanika prema segmentima i pitanjima.

➤ POL

Raspodela učesnika istraživanja “Da li poznajem svoja potrošačka prava” prema polu je sledeća: Od ukupnog uzorka koji broji 187 ispitanika, 33,7% (63) su muškog pola, dok ispitanike ženskog pola čini 66,3% (124) od ukupnog uzorka. (Prilog 1)

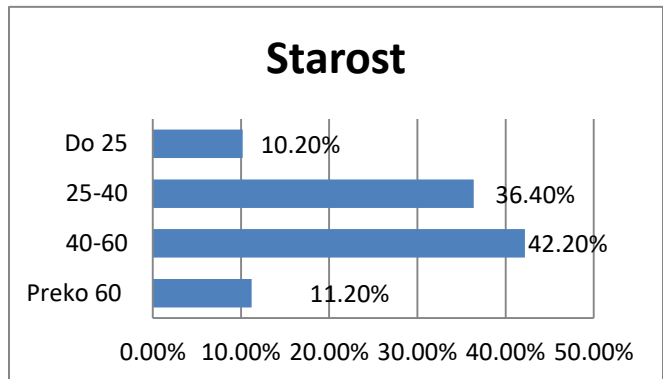
(Prilog 1)



➤ STAROST

U uzorku od 187 ispitanika, 10,2% (19) su starosne dobi do 25 godina, 36,4% (68) su u okviru starosne grupe između 25 i 40 godina, 42,2% (79) uzorka je starosti između 40 i 60 godina i 11,2% (21) su ispitanici starosti iznad 60 godina. (Prilog 2)

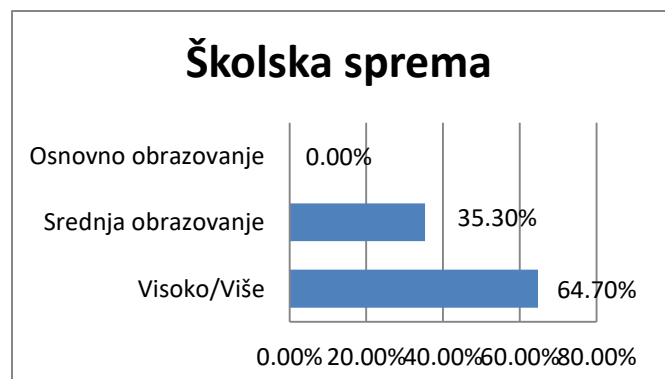
(Prilog 2)



➤ ŠKOLSKA SPREMA

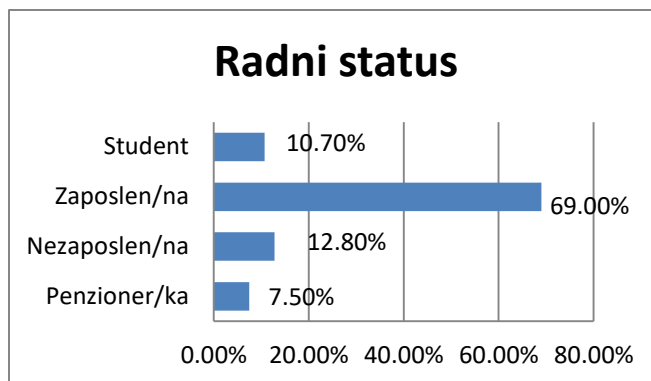
U okviru kategorije *Obrazovanje*, nema ispitanika sa samo osnovnim obrazovanjem, 35,3% (66) ispitanika je sa završenom srednjom školom kao najvišem stepenom obrazovanja, a 64,7% (121) završilo je visoku ili višu školu. (Prilog 3)

(Prilog 3)



➤ **RADNI STATUS**

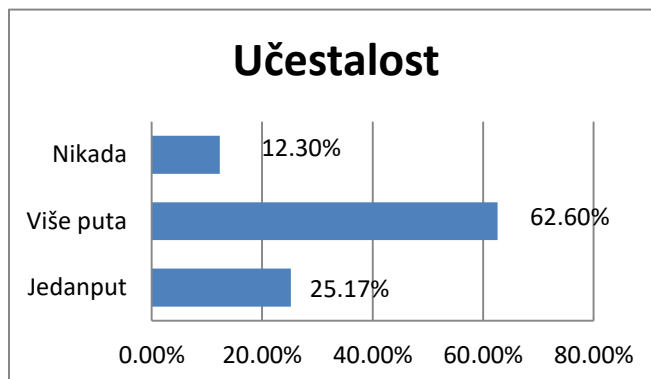
Od ukupnog uzorka koji broji 187 ispitanika, studenti čine 10,7% (20) uzorka, zaposlenih ispitanika je 69% (129), uzorak nezaposlenih predstavljen u procentima čini 12,8% (24), dok su se 14, tj 7,5% ispitanika izjasnili kao penzioneri. (Prilog 4)



(Prilog 4)

➤ **UČESTALOST PODNOŠENJA REKLAMACIJA**

Na pitanje *Koliko ste puta reklamirali kupljene proizvode*, 23 ispitanika, tj 12,3% je odgovorilo jedanput, 117 ispitanika, odnosno 62,6% reklamirali su više puta. Broj ispitanika koji nikada nisu podneli reklamaciju iznosi 47, što u procentima iznosi 25,17%.(Prilog 5)

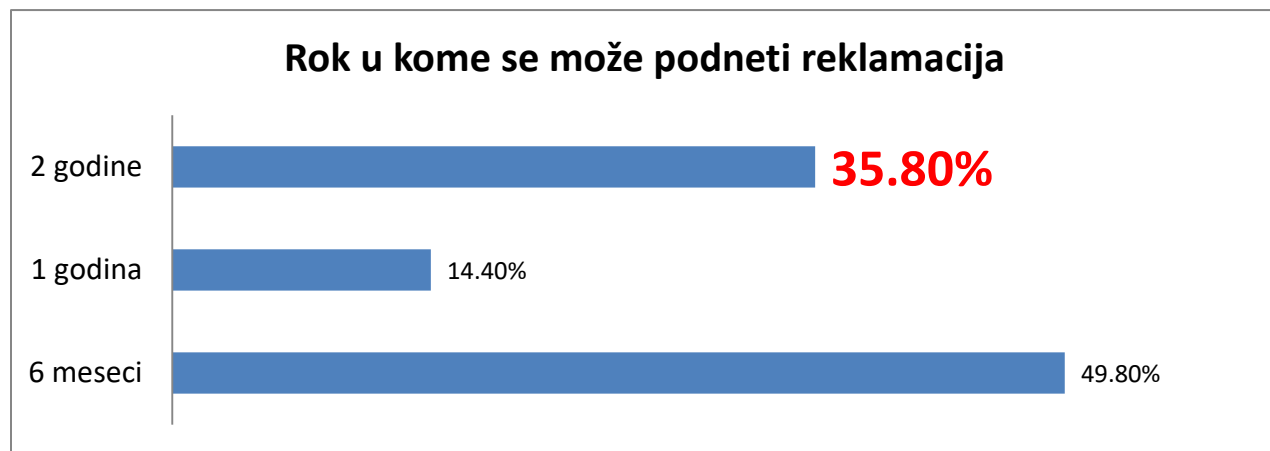


(Prilog 5)

Odgovori na pitanja I distribucija tačnih odgovora

1.KOJI JE ROK U KOME POTROŠAČ MOŽE ULOŽITI REKLAMACIJU?

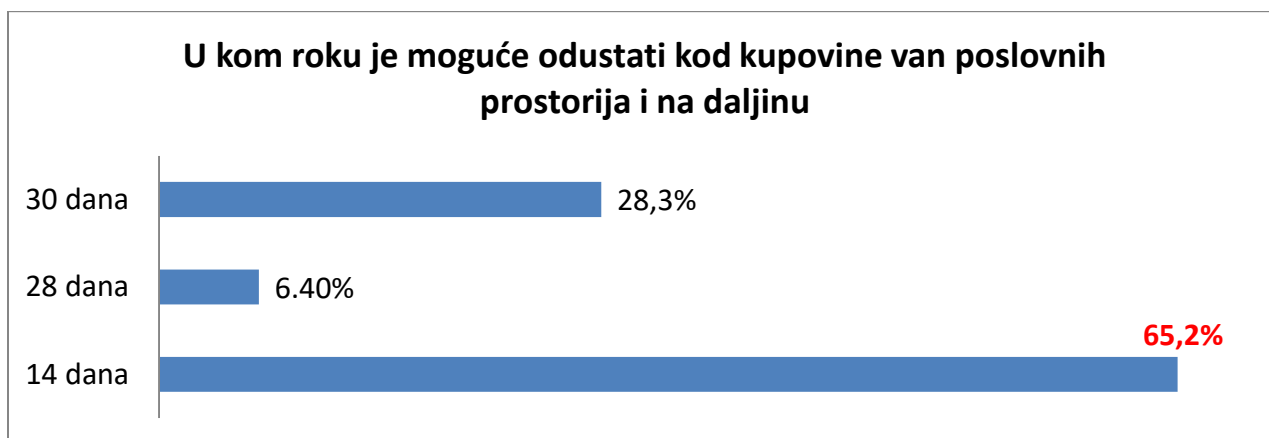
Na pitanje *Koji je rok u kome potrošač može podneti reklamaciju*, 35,80% (67) ispitanika dalo je tačan odgovor, tj **2 godine**, dok je procent netačnih odgovora iznosi 64.2% odgovora ispitanika, odnosno 14.4%(27) ispitanika dalo je odgovor **1 godina**, dok je kao odgovor **6 meseci** navelo 49.8% (93) ispitanika. (Prilog 6)



(Prilog 6)

2.U KOM ROKU JE MOGUĆE ODUSTATI OD KUPOVINE KOD KUPOVINE VAN POSLOVNIH PROSTORIJA I NA DAJINU?

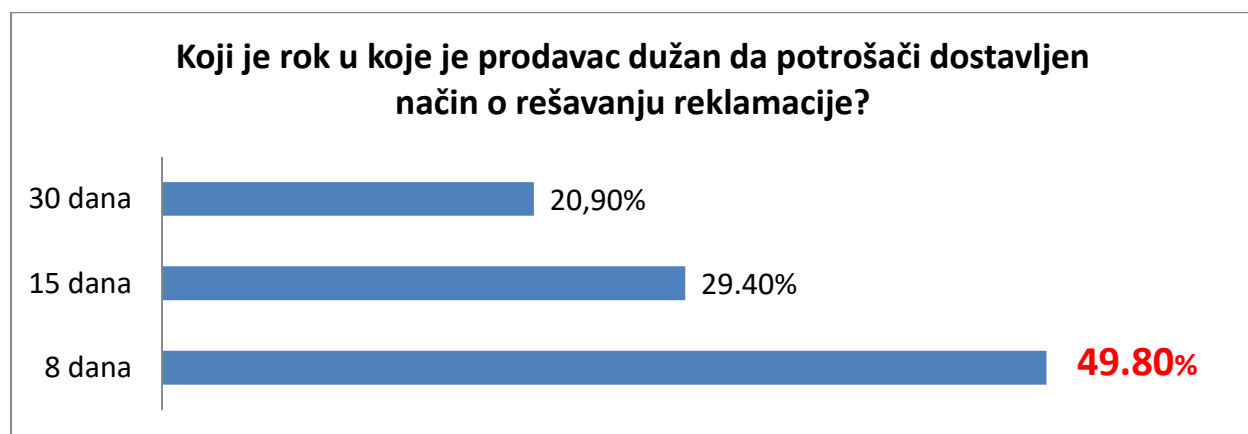
Na pitanje “*U kom roku je moguće odustati od kupovine van poslovnih prostorija i na daljinu*”, broj ispitanika koji je dao tačan odgovor, tj, odgovor **14 dana**, iznosi 65,2% (122). Procent netačnih odgovara iznosi 34,8%, što raspoređeno po odgovorima iznosi 6,4% (12) za odgovor **28 dana** i 28,4% (53) za odgovor **30 dana**. (Prilog 7)



(Prilog 7)

3.KOJI JE ROK U KOJEM JE PRODAVAC DUŽAN DA POTROŠAČU DOSTAVI ODGOVOR O NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJE?

Na pitanje „Koji je rok u kojem je prodavac dužan da potrošaču dostavi odgovor o načinu rešavanja reklamacije?“, tačan odgovor – **8 dana** dat je od strane 49,7% (93) ispitanika, dok je netačne odgovore dalo 50,3% ispitanika, tj, odgovor **15 dana** dalo je 29,4% (55) ispitanika dok je odgovor **30dana** dalo 20,9% (39) od ukupnog uzorka. (Prilog 8)



(Prilog 8)

4.KOJI JE ROK ZA REŠAVANJE REKLAMACIJE KOD TEHNIČKE ROBE?

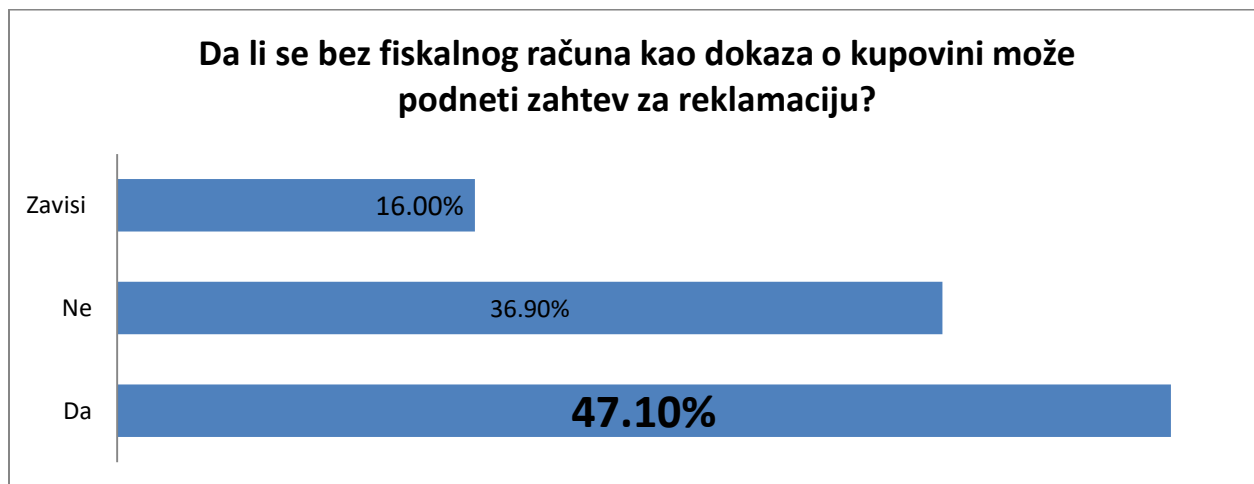
Na pitanje “Koji je rok za rešavanje reklamacije kod tehničke robe”, 56,7%(106) ispitanika dali su odgovor **30 dana**, što predstavlja tačan odgovor. Procenat netačnih odgovora iznosi 53,3% , tj, odgovor **8 dana** dat je od strane 44 ispitanika, što izraženo u procentima iznosi 23,5% od ukupnog uzorka, odgovor **15 dana** dat je od strane 37 ispitanika odnosno 19,8% ukupnog uzorka. (Prilog 9)



(Prilog 9)

5. DA LI SE BEZ FISKALNOG RAČUNA KAO DOKAZA O KUPOVINI MOŽE PODNETI ZAHTEV ZA REKLAMACIJU?

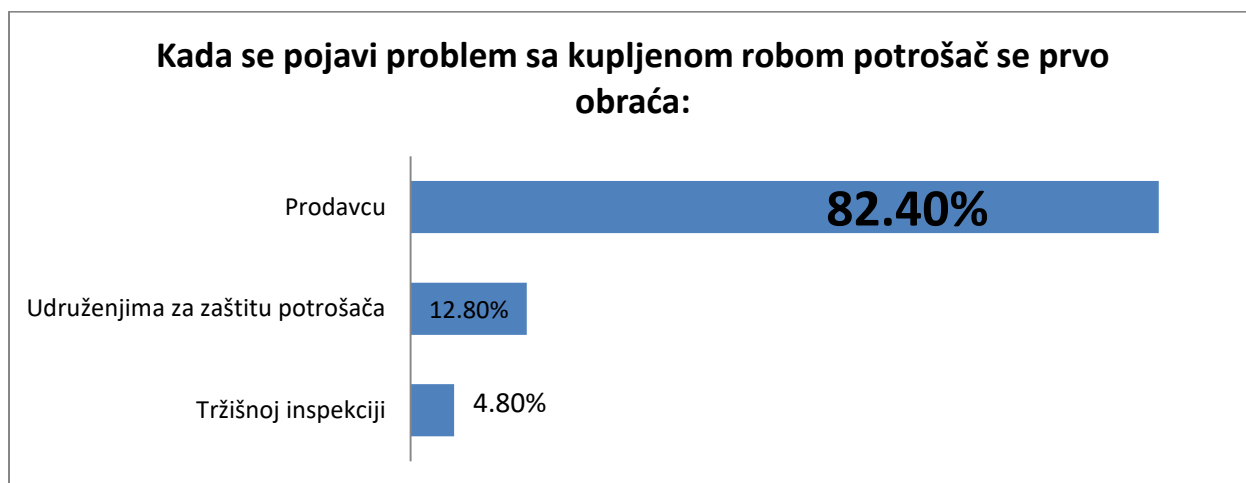
Na pitanje „Da li se bez fiskalnog računa kao dokaza o kupovini može podneti zahtev za reklamaciju“ 88 ispitanika (47,1%) odgovorilo je **DA**, što predstavlja tačan odgovor. Procenat netačnih odgovora iznosi 52,9 %, tj, odgovor **Ne** dat je od strane 69 ispitanika, što izraženo u procentima iznosi 36,9%, dok je odgovor **Zavisi od politike prodajnog mesta** dat od strane 30 ispitanika odnosno 16 % od ukupnog uzorka. (Prilog 10)



(Prilog 10)

6. KADA SE POJAVI PROBLEM SA KUPLJENOM ROBOM POTROŠAČ SE PRVO OBRAĆA?

Na pitanje kome se prvo obraćaju potrošači kada se pojavi problem sa kupljenom robom, 4,8% (9) dao je odgovor **Tržišnoj inspekciji**, 12,8% (24) ispitanika dali su odgovor **Udruženju za zaštitu potrošača**, 82,4% (154) ispitanika naveli su odgovor **Prodavcu**. (Prilog 11)



(Prilog 11)

7.POSTOJI ROK OD 6 MESECI ZA IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE.

Tvrđnju „Postoji rok od 6 meseci za izjavljivanje reklamacije“, 52,9%(99) ispitanika ocenilo je kao tačnu što predstavlja netačan odgovor, dok je 47,1% (88) ispitanika ocenilo kao netačnu, što predstavlja tačan odgovor. (Tabela 1)

<u>Odgovor</u>	<u>Postoji rok od 6 meseci za izjavljivanje reklamacije</u>
Da	52,9%=99 ispitanika
Ne	47,1%=88 ispitanika

(Tabela 1)

8.KOD KUPOVINE NA DALJINU I VAN POSLOVNIH PROSTORIJA, PRODAVAC JE DUŽAN DA DOSTAVI OBRAZAC ZA ODUSTANAK OD KUPOVINE.

Tvrđnju „Kod kupovine na daljinu i van poslovnih prostorija, prodavac je dužan da dostavi obrazac za odustanak od kupovine“, 73,8%(138) ispitanika ocenilo je kao tačnu što predstavlja tačan odgovor, dok je 26,2% (49) ispitanika ocenilo kao netačnu, što predstavlja netačan odgovor. (Tabela 2)

<u>Odgovor</u>	<u>Kod kupovine na daljinu i van poslovnih prostorija, prodavac je dužan da dostavi obrazac za odustanak od kupovine</u>
Da	73,8%=138 ispitanika
Ne	26,2%=49 ispitanika

(Tabela 2)

9.PRODAVAC JE DUŽAN DA POTROŠAČU, PRI ULAGANJU REKLAMACIJE, PRED A POTVRDU O PRIJEMU REKLAMACIJE

Tvrđnju „Prodavac je dužan da potrošaču, pri ulaganju reklamacije, preda potvrdu o prijemu reklamacije“, 93,6%(175) ispitanika ocenilo je kao tačnu što predstavlja tačan odgovor, dok je 6,4% (12) ispitanika ocenilo kao netačnu, što predstavlja netačan odgovor. (Tabela 3)

<u>Odgovor</u>	<u>Prodavac je dužan da potrošaču, pri ulaganju reklamacije, preda potvrdu o prijemu reklamacije</u>
Da	93,6%=175 ispitanika
Ne	6,4%=12 ispitanika

(Tabela 3)

10.KOD ODUSTANKA OD KUPOVINE NA DALJINU I VAN POSLOVNIH PROSTORIJA U ROKU OD 14 DANA OD KUPOVINE , POTREBNO JE DA SE NAVEDI OPRAVDANI RAZLOG ZA ODUSTANAK.

Tvrđnju „Kod odustanka od kupovine na daljinu i van poslovnih prostorija u roku od 14 dana od kupovine , potrebno je da se navede opravdani razlog za odustanak“, 49,7%(93) ispitanika ocenilo je kao tačnu što predstavlja netačan odgovor , dok je 50,3% (94) ispitanika ocenilo kao netačnu, što predstavlja tačan odgovor. (Tabela 4)

<u>Odgovor</u>	Kod odustanka od kupovine na daljinu i van poslovnih prostorija u roku od 14 dana od kupovine , potrebno je da se navede opravdani razlog za odustanak.
Da	49,7%=93 ispitanika
Ne	50,3%=94 ispitanika

(Tabela 4)

Koliko često ispitanici različitog radnog statusa podnose zahtev za reklamaciju

Na ispitanom uzorku od 187 ispitanika, vršili smo poređenje radnog statusa i učestalost podnošenja reklamacija. S obzirom da je u ukupnom uzorku veći procenat zaposlenih, 69%, može se predpostaviti da će baš oni prednjačiti u 3 kategorije učestalosti. Dokaz za predpostavku može se videti u tabeli koja sledi.(Tabela 5)

Radni status	Učestalost podnošenja reklamacija			Ukupno ispitanika
	Jedanput	Više puta	Nijednom	
Student	1	11	8	20
Zaposlen/na	<u>19</u>	<u>81</u>	<u>29</u>	<u>129</u>
Nezaposlen/na	3	15	6	24
Penzioner/ka	0	10	4	14
Ukupno	23	117	47	187

(Tabela 5)

Kao što se može videti iz tabele 5, zaposleni prednjače u okviru svake zasebne kategorije koja određuje učestalost, tj od ukupnog broja zaposlenih koji broji 129 ispitanika, njih 19 podnelo je zahtev za reklamaciju jedanput, više puta podnelo je 81 ispitanik, a nijedanput nije podnelo reklamaciju njih 29.

Zaključak

U ispitivanju pod nazivom “Da li poznajem svoja potrošačka prava” učestvovalo je 187 punoletnih ispitanika iz Niša i okoline. Učesnici su se određivali prema polu, starosti, radnom statusu i učestalosti podnošenja reklamacija. Na osnovu statističke analize vršene preko programa SPSS, dobile su se procentualne vrednosti koje ukazuju na njihovo poznavanje, tj, nepoznavanje potrošačkih prava koja se tiču podnošenja reklamacija. Rezultati istraživanja koristiće se u cilju planiranja budućih aktivnosti Centra za zaštitu potrošača “Forum” koje se odnose na edukaciju potrošača o njihovim pravima i obavezama koji su propisana Zakonom o zaštiti potrošača. Tabela 7 jasno pokazuje koje su “jače strane”/ “slabe tačke” u informisanosti potrošača.

Pitanja	Odgovori	
	Tačan odgovor	Netačan odgovor
1.Koji je rok u kome potrošač može uložiti reklamaciju?	35,8%	64,2%
2.U kom roku je moguće odustati od kupovine van poslovnih prostorija I na daljinu?	65,2%	34,8%
3.Koji je rok u kom je prodavac dužan da potrošaču dostavi odgovori o načinu rešavanja reklamacije?	49,7%	50,3%
4.Koji je rok za rešavanje reklamacije kod tehničke robe?	56,7%	53,3%
5.Da li se bez fiskalnog računa kao dokaza o kupovini može podneti zahtev za reklamaciju?	47,1%	52,9%
6. Kada se pojavi problem sa kupljenom robom potrošač se prvo obraća...	82,4%	17,6%
7.Postoji rok od 6 meseci za izjavljivanje reklamacije.	47,1%	52,9%
8.Kod kupovine na daljinu I van poslovnih prostorija, prodavac je dužan da dastavi obrazac za odustanak od kupovine.	73,8%	26,2%
9.Prodavac je dužan da potrošaču, pri ulaganju reklamacije, preda potvrdu o prijemu reklamacije.	93,6%	6,4%
10.Kod odustanka od kupovine na daljinu I van poslovnih prostorija u roku od 14 dana od kupovine, potrebno je da se navede opravdani razlog za odustanak.	49,7%	50,3%

(Tabela 7)



Najviši procenat ispitanika



Jedan ispitanik razlike

“Jače strane”:

“Jače strane ” predstavljaju teme koje potrošači znaju u većem procentu, i to su :

- Rok u kojem se može odustati od kupovine van poslovnih prostorija i na daljinu;

- Rok za rešavanje reklamacije kod tehničke robe;
- Kome se prvo potrošač obraća kada se pojavi problem sa kupljenom robom (Prodavcu);
- Obaveza prodavca da dostavi obrazac za odustanak od kupovine kod kupovine na daljinu i van poslovnih prostorija;

“Slabe tačke”

“Slabe tačke” predstavljaju teme koje potrošači znaju u manjem procentu, i to su :

- Rok u kom se može uložiti reklamacija;
- Rok u kom je prodavac dužan da potrošaču dostavi odgovori o načinu rešavanja reklamacije;(Razlika je jedan ispitanik)
- Da se bez fiskalnog računa kao dokaza o kupovini može se podneti zahtev za reklamaciju ako postoji drugi dokaz o kupovini (kopija računa,slip i sl.);
- Ne postoji rok od 6 meseci za izjavljivanje reklamacije.
- Kod odustanka od kupovine na daljinu i van poslovnih prostorija u roku od 14 dana od kupovine, **NIJE** potrebno je da se navede opravdani razlog za odustanak