



ОРГАНИЗАЦИЈА ПОТРОШАЧА КРАГУЈЕВАЦ

CONSUMERS ORGANIZATION KRAGUJEVAC

www.opk.rs; info@opk.rs; (034) 20 20 20

Крагујевац, ТЦ "Простор" Матични број: 17547399; ПИБ: 103254614

чланица Националне организације потрошача Србије (НОПС)

Prosečan potrošač u Srbiji

Rezultati ankete

Datum početka ankete – 24. april 2017. godine (web) i 26. april (teren)

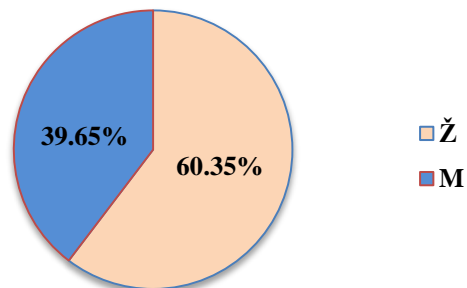
Datum završetka ankete – 17. maj 2017. godine (web) i 12. maj (teren)

Ukupan broj popunjenih anketnih upitnika – 2502 (1752 – web, 750 – teren)

Pol

- *Ž* – 1510 (60,35%)
- *M* – 992 (39,65%)

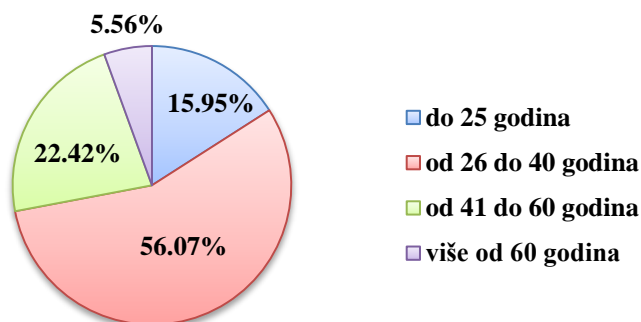
Pol



Starost

- do 25 godina – 399 (15,95%)
- od 26 do 40 godina – 1403 (56,07%)
- od 41 do 60 godina – 561 (22,42%)
- više od 60 godina – 139 (5,56%)

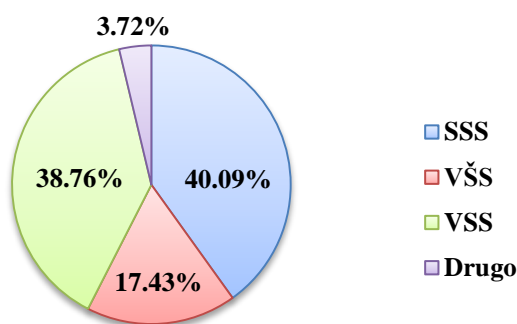
Starost



Obrazovanje

- SSS – 1003 (40,09%)
- VŠS – 436 (17,43%)
- VSS – 970 (38,76%)
- Drugo – 93 (3,72%)

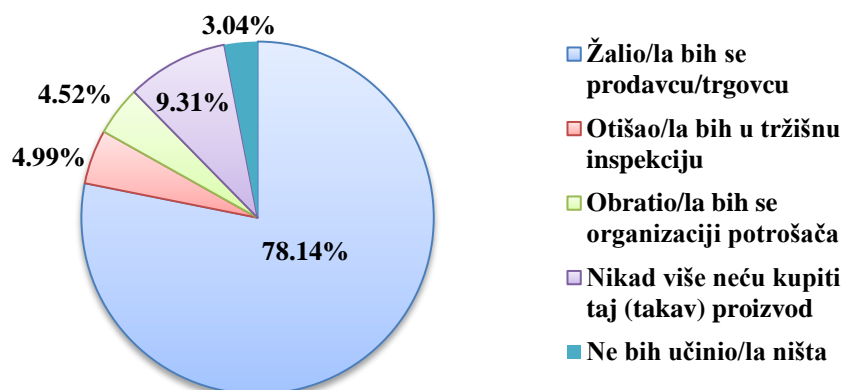
Obrazovanje



1. Neispravan proizvod – šta biste uradili?

- Žalio/la bih se prodavcu/trgovcu – 1955 (78,14%)
- Otišao/la bih u tržišnu inspekciju – 125 (4,99%)
- Obratio/la bih se organizaciji potrošača – 113 (4,52%)
- Nikad više neću kupiti taj (takav) proizvod – 233 (9,31%)
- Ne bih učinio/la ništa – 76 (3,04%)

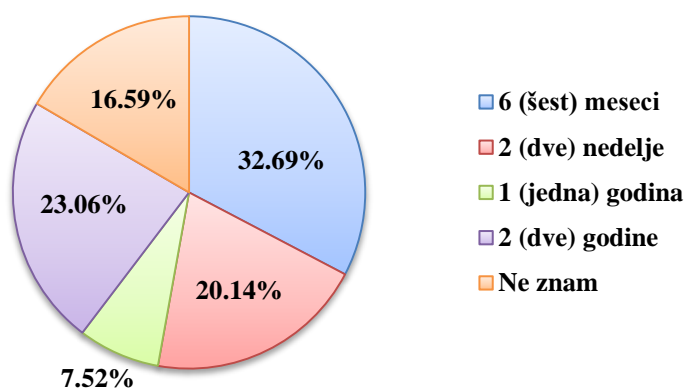
Neispravan proizvod - šta biste uradili?



2. Rok za reklamaciju (od dana kupovine)?

- 6 (šest) meseci – 818 (32,69%)
- 2 (dve) nedelje – 504 (20,14%)
- 1 (jedna) godina – 188 (7,52%)
- 2 (dve) godine – 577 (23,06%)
- Ne znam – 415 (16,59%)

Rok za reklamaciju (od dana kupovine)?

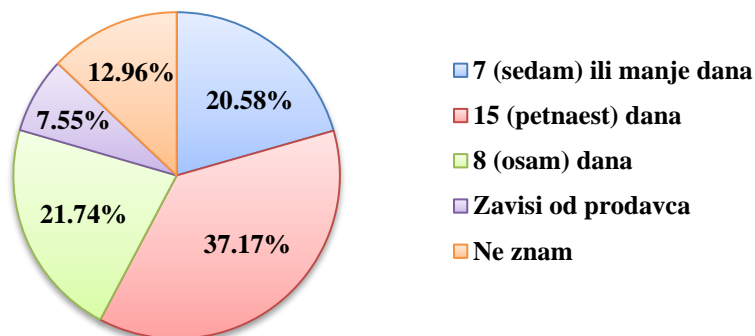


3. Rok za odgovor trgovca na reklamaciju?

- 7 (sedam) ili manje dana – 515 (20,58%)
- 15 (petnaest) dana – 930 (37,17%)

- 8 (osam) dana – 544 (21,74%)
- Zavisi od prodavca – 189 (7,55%)
- Ne znam – 324 (12,96%)

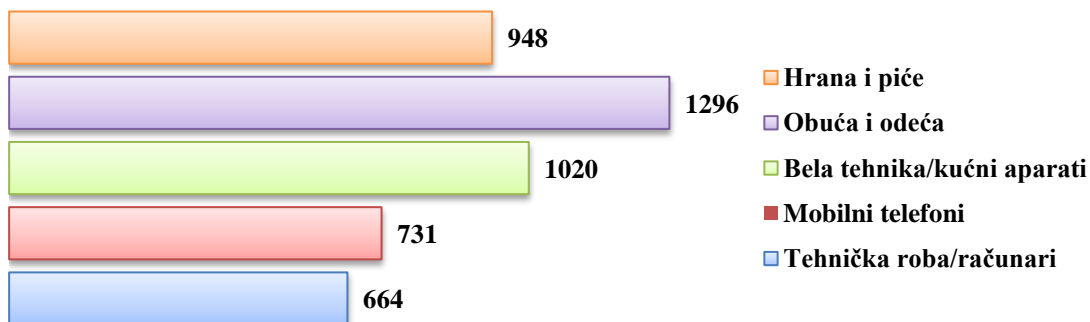
Rok za odgovor trgovca na reklamaciju?



4. Broj reklamacija po vrsti robe (lično iskustvo)? – jedan ili više odgovora

- Hrana i piće – 948
- Obuća i odeća – 1296
- Bela tehnika/kućni aparati – 1020
- Mobilni telefoni – 731
- Tehnička roba/računari – 664

Broj reklamacija po vrsti robe

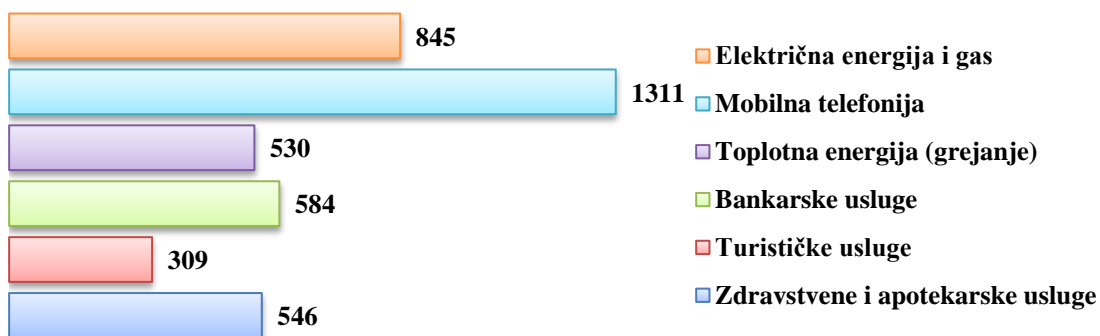


5. Broj reklamacija po vrsti usluge (lično iskustvo)? – jedan ili više odgovora

- Električna energija i gas – 845
- Mobilna telefonija – 1311

- *Toplotna energija (grejanje)* – **530**
- *Bankarske usluge* – **584**
- *Turističke usluge* – **309**
- *Zdravstvene i apotekarske usluge* – **546**

Broj reklamacija po vrsti usluge



6. Glavni problemi potrošača u Srbiji? – jedan ili više odgovora

- *Loš kvalitet robe* – **1728**
- *Visoke cene* – **1521**
- *Neopravdano povećanje cena* – **1083**
- *Loš kvalitet usluga* – **1203**
- *Teško ostvariva zakonska prava* – **1289**
- *Netačne informacije o proizvodu ili usluzi* – **949**
- *Ponašanje trgovaca (nepoštovanje potrošača i sl.)* – **1067**

Glavni problemi potrošača u Srbiji

