



**ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА**

ул.Водњанска б.б. П.фах 150 Скопје тел./ факс 3179-592; тел.3212-440;  
e-mail: [opm@opm.org.mk](mailto:opm@opm.org.mk); [www.opm.org.mk](http://www.opm.org.mk)

# ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ

*2009*

**Содржина :**

**I. ВОВЕД**

**II. МИСИЈА И ВИЗИЈА НА ОПМ**

**III. ОСНОВНИ НАСОКИ НА ДЕЛУВАЊЕ НА ОПМ**

**IV. ОБЛАСТИ НА ДЕЛУВАЊЕ**

◆ Надворешни

◆ Внатрешни

**V. ОРГАНИЗАЦИСКА ПОСТАВЕНОСТ**

**VI. РЕАЛИЗИРАНИ ПРОЕКТИ ЗА 2009**

**VII. ЦЕНТРАЛА НА ОПМ – АКТИВНОСТИ**

**VIII. УЧЕСТВО НА СЕМИНАРИ; РАБОТИЛНИЦИ**

◆ На локално ниво

◆ На меѓународно ниво

**IX. АКТИВНОСТИ НА СОВЕТОДАВНОТО БИРО НА ОПМ**

◆ Статистички показатели за извршени советувања за 2009 г.

**X. ОД РАБОТАТА НА ЕКСПЕРТСКИТЕ КОМИСИИ**

◆ Правна област

◆ Исхрана

◆ Становање и домување

◆ Права на пациенти

◆ Енергетика

◆ Заштита на децата како потрошувачи

**XI. ПУБЛИКАЦИИ**

◆ Брошури

◆ Инфотеки

**XII. МЕДИУМСКА ЗАСТАПЕНОСТ НА ОПМ**

## I. ВОВЕД

Заштитата на потрошувачите во современиот свет претставува неспорно едно од правата во корпусот на права на човекот и граѓанинот и како такво ужива заштита од страна на правните системи на државите.

Во развиените западни земји заштитата на потрошувачите е присутна веќе педесетина години, како институционализиран систем во кој учествуваат како владини органи и тела, така и невладини организации.

Посебен поттик и популаризација на оваа заштита и потрошувачкото движење во меѓународни рамки претставуваше донесувањето на насоките за заштита на потрошувачите донесени во 1985 година од страна на Генералното собрание на Обединетите нации.

Историјата на потрошувачкото движење во Република Македонија датира од 1980 година, кога во Републичкиот завод за унапредување на домаќинството беше формиран Центар на потрошувачите и корисниците на услуги на РМ. Од тоа време па се до 1990 година во тогашниот систем постоеа околу 900 Совети на потрошувачи во месните заедници. Денес овој систем на совети не постои, како што скоро да и непостојат ни месните заедници во рамките на локалната самоуправа, но во времето во кое работела, советите имаа значаен придонес во развојот на идеата на заштитата на потрошувачите на овие простори.

Во периодот по осамостојувањето на Република Македонија, кој воедно се поклопи и со промената на општествено економскиот систем, потрошувачкото движење одново се ревитализираше со основање на здруженија на граѓани. Во овој период започнува да делува Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ)

основана во 1996 година како невладина, неполитичка и непрофитна организација со мисија да делува во остварување на активна, конструктивна и сеопфатна заштита на потрошувачите на национално ниво, во услови на новото пазарно опкружување.

Во нашата земја развитокот на заштитата на потрошувачите доби посебен поттик во рамките на процесот на приближување кон Европската унија, со оглед дека во сите документи на Унијата наменети за земјите кои се декларираа дека сакаат да станат членки<sup>1</sup> се бараше меѓу другото да обезбедат конзистентна институционална заштита на потрошувачите. Воедно, за ваквата цел се нудеа на заинтересираните земји помош од програмите за помош на Унијата<sup>2</sup>, а и истата се нудеше и од поделни членки на Унијата на билатерална основа.

ОПМ од 1998 година започна со реализација на билатерален проект финансиран од Владата на Сојузна Република Германија, наменет за развој на потрошувачкото движење во Република Македонија. Проектот се спроведуваше преку Германското друштво за меѓународна соработка (ГТЗ), а се реализираше со помош на Федерацијата на германските потрошувачки организации (AgV<sup>3</sup>) од Берлин. Благодарение на подршката и помошта (Know-how) добиена од германскиот партнер остварен е сеопшт раст на капацитетот, мрежата и препознатливоста на Организацијата на целниот пазар, во релативно кус временски период. Воедно, остварена е и блиска соработка со државните институции кои имаат надлежност во доменот на заштитата на потрошувачите.

<sup>1</sup> Aki kominike.

<sup>2</sup> PHARE.

<sup>3</sup> Кој во меѓувреме, со еден процес на фузија на повеќе институции од доменот на заштитата на потрошувачите во Германија, се преименува во ВЗБВ.

чите, како и со пишуваните и електронските медиуми.

ОПМ активно учествуваше во донесувањето на првиот Закон за заштита на потрошувачите во Република Македонија во 2000 година, а подоцна и во донесувањето на новиот Закон за заштита на потрошувачите во 2004 година, преку кој и во креирањето на мерките на тековната потрошувачка политика, партиципирајќи во работата на бројни институции и тела од јавниот сектор надлежни за поодделни аспекти на заштитата на потрошувачите.

ОПМ е активна и на меѓународен план, остварувајќи соработка со сите национални потрошувачки организации од соседните земји и останатите земји од Југоисточна Европа. Воедно, ОПМ е придружен член во Европската (BEUC)<sup>4</sup> и полноправна членка на Меѓународната потрошувачка организација - (Consumers International) од Лондон.

## II. МИСИЈА И ВИЗИЈА НА ОПМ

### ◆ Мисија:

Организацијата на потрошувачите на Македонија постојано работи на застапување на интересите на потрошувачите во Република Македонија и остварува соработка на регионално и меѓународно ниво; работи на подигање на јавната свест преку информирање и едукација на граѓаните-потрошувачи; создавање и имплементација на соодветна законска регулатива и конзистентна потрошувачка политика.

### ◆ Визија

ОПМ ќе работи на унапредување на заштитата на потрошувачите со цел

да се остварат основните права на потрошувачите, како што се:

- достапност на најнужните производи и услуги;
- безбедни и квалитетни производи и услуги на пазарот;
- вистинити и навремени информации и едукација на потрошувачите, заради правилен избор на производи и услуги;
- надомест на штета кога правата на потрошувачите се повредени;
- здрава животна средина и одржлива потрошувачка.

## III. ОСНОВНИ НАСОКИ НА ДЕЛУВАЊЕ НА ОПМ

Својата улога Организацијата на потрошувачите на Македонија, ја остварува преку делување во три основни насоки:

- Преземање иницијативи за унапредување на законската регулатива за заштита на потрошувачите во Република Македонија;
- Идентификација на проблемите и анализа на потребите на потрошувачите и нивна презентација пред надлежните институции и пошироката јавност, со цел да се придонесе во креирањето на конзистентна потрошувачка политика во Република Македонија;
- Едукација, информирање, советување и застапување на интересите на потрошувачите;
- Преку фокусот на потрошувачкото движење, да влијае на развојот на граѓанското општество;
- Соработка со граѓаните во осознавање на нивната улога во пазарното стопанство и развојот на демократијата;
- Соработка со невладините организации во Република Македонија, чија мисија директно или инди-

<sup>4</sup> Полноправни членови се само потрошувачките организации од земјите членки на Европската Унија.

ректно се залага за заштитата на правата на потрошувачите.

ниво во развојот на политиката за заштита на потрошувачите.

#### **IV. ОБЛАСТИ НА ДЕЛУВАЊЕ**

Со цел да се одржи мисијата на ОПМ и реализира визијата но и да се остварат нашите стратешки цели и приоритети се воспоставува стратешка рамка на дејствување што ги содржи следните услови:

##### **◆Надворешни:**

- Го помагаме развојот на асоцијациите и механизмите за заштита на интересите на потрошувачите во Република Македонија на невладино и владино ниво;
- Предлагаме насоки за заштита на потрошувачите преку нашата работа и искуства;
- Иницираме мерки со цел Владата и локалната самоуправа во нивната должност да ги промовираат интересите на потрошувачите;
- Иницираме обезбедување повиоки стандарди за правна заштита на потрошувачите;
- Независни сме во делувањето од бизнис секторот;
- Независни сме од политичките партии;
- Вклучени сме во меѓународните организации за заштита на потрошувачите, соработуваме билатерално со стратешки партнери и организации од Европа и светот, а особено ја унапредуваме соработката на регионално

##### **◆Внатрешни:**

- Се стремиме кон ширење на мрежата на ОПМ
- Го поддржуваме развојот на знаењата на вработените, активистите и членовите во ОПМ и нивната мотивација да работат на планот на заштита на потрошувачите;
- Го поттикнуваме развојот и работењето на комисиите за заштита на потрошувачите во поедини области при ОПМ, во креирање стручно издржани програми за заштита на потрошувачите;
- Ја развиваме стручната оспособеност на другите потрошувачки организации, нивните советодавни бироа и ограноците на ОПМ во спроведувањето на програмските определби;

#### **V. ОРГАНИЗАЦИСКА ПОСТАВЕНОСТ**

Структурата на управување и раководење на ОПМ е утврдена со Статутот, и ја сочинуваат собрание, извршен одбор, надзорен одбор, совет на честа и претседател.

Организационо гледано, ОПМ делува преку Централата на ОПМ и Советодавното биро за потрошувачи во Скопје.

ОПМ е покривна - чадор организација на организациите на потрошувачи на Штип, Битола, Охрид, Тетово и Кочани и е во постојан контакт со нив.

Организациите на потрошувачи, членки на ОПМ од: Битола, Штип, Охрид ,

Тетово и Кочани исто така имаат советодавни бироа за потрошувачи. Во советодавните бироа потрошувачите добиваат бесплатни информации и совети, а како комуникациски инструменти кои стојат на располагање на граѓаните се: телефонското, писменото (вклучително и електронското) и лично советување.

ОПМ потпиша меморандум за соработка со повеќе општини во кои го помогна формирањето на Совети за заштита на потрошувачите на локално ниво и формираше советодавни места во рамките на општинската администрација во: Струга, Струмица, Велес, Куманово, Кавадарци, Гостивар и Кичево.

ОПМ има и ограноци, како дислоцирани организациони единици без својство на правно лице во Гевгелија и Неготино и Струмица.

Во рамките на Централата се покриваат потребите на Организацијата во домените на менаџментот, експертската поддршка, издавачката дејност, едукацијата, инфотеките, логистиката и сл.

Експертска поддршка се остварува преку работата на повеќе Комисии кои помагаат при изготвување брошури, издавање на билтенот на ОПМ и абдејтување на инфотеките, предавања на едукативни сесии организирани од ОПМ, контакти со јавноста непосредно преку трибини, форуми и контактите со медиумите.

Експертските комисии за заштита на потрошувачите работат во следниве области:

- Правна и финансиска;
- Исхрана;
- Домување;
- Права на пациентите;

- Енергетска ефикасност и заштеди на енергија и
- Образование на потрошувачите.

## **VI. РЕАЛИЗИРАНИ ПРОЕКТИ ВО 2009**

### ИТЗ УСАИД ПРОЕКТ

#### ***Заштита на потрошувачите во Република Македонија во доменот на услугите од јавен интерес***

Општата цел на овој Проект беше подобрување на заштитата на потрошувачите во доменот на услугите од јавен интерес.

Специфичните цели на проектот се состојат во:

- Согледување на состојбата на заштита на потрошувачите преку идентификување и категоризирање на проблемите при користење на услугите од јавен интерес;
- Иницирање за решавање на проблемите со услугите од јавен интерес и достапност на овие услуги до сиромашните потрошувачи;
- Унапредување на односот на давателите на јавни услуги кон потрошувачите (proclient orientation).  
Резултатите од овој Проект се:
  - Изработка на студија која се однесува на постојната правна регулатива и проблемите во нејзината имплементација, како и практиките во работењето на селектираните даватели на услуги од јавен интерес;
  - Насоки за заштита на потрошувачите со предлог унифицирани правила за работење на давателите на услуги од јавен интерес;
  - Спроведување на јавна кампања за потребата од регулирање на

условите за работа на давателите на услуги од јавен интерес на национално и локално ниво.

Со оглед дека обемот на проектот не дозволуваше да се истражат сите услуги од јавен интерес, како индикатори на состојба кои беа истражени и послужија да се согледа состојбата во овој домен се следните видови на услуги:

- Испораката на електрична енергија;
- Услугите на фиксната телефонија;
- Испораката на топлинска енергија;
- Услуги на испорака на вода, како и одводот на отпадни води (канализација);
- Комуналните услуги (комунален смет, погребални услуги, улици и патишта, градско осветление, зелени пазари, јавно зеленило и сл.);
- Услуги на кабелските оператори.

#### **ПРОЕКТ-”Интегрирани сончеви топлински системи во кровови и фасади“**

Носител на овој Проект доделен од Канцеларијата за техничка соработка од Австриската амбасада Скопје беше Солар Македонија - Македонско здружение за сончева енергија. Додека ОПМ во рамките на проектниот грант реализираше одредени активности како: подготовка на брошура наменета за широката јавност и организирање и спроведување на кампања за побудување на јавниот интерес за вградување на сончеви топлински системи односно презентација и промоција на брошурата и контакт со медиумите.

#### **ANNE FRANCEN FUND - ПРОЕКТ**

Организацијата на потрошувачите на Македонија започна со реализирање на Проектот: „Следење на цените на основните прехранбени производи”

финансиран од Anne Fransen Fund – Холандска фондација основана 1988 од Холандската потрошувачка организација–Consumentenbond.

Целта на проектот е да се поттикнат потрошувачите да купуваат што поефикасно имајќи увид врз цените на основните прехранбени производи. Проектот е предвидено да трае до април 2010 година.

#### **GTZ – Проект**

Проектот за економско - правна реформа на Германското друштво за техничка соработка - GTZ предвидуваше изработка на брошурите: „Правата на потрошувачите кои произлегуваат од специфичните договори” „Водич низ законот за заштита на потрошувачите”, „Права и обврски на потрошувачите при склучување на договори за осигурување”, „Заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити”, „Безбедноста на Детските играчки”, „Безбедност на козметички производи”. Како дел од проектните активности беше реализирана и промоција на брошурите во шест града во Република Македонија: Кичево, Куманово, Струга, Гевгелија, Прилеп и Велес.

#### **ПРОЕКТ- „Информирање, едукација и советување на потрошувачите Министерство за економија**

Со помош на Министерството за економија реализирани се проектни активности во насока на поддршка на потрошувачките организации во Македонија и тоа: Организација на потрошувачите на Македонија и Организациите на потрошувачи од: Битола, Штип, Охрид, Кочани, Тетово . Проектот ќе се имплементира со реализација на активности во три проектни компоненти, како следи:

- Информирање
- Едукација и
- Советување.

Компонентата информирање се спроведе преку употреба и дистрибуција на значителен број публикувани материјали, Билтени, Инфотеки, брошури и прирачници од различни области кои што воедно обезбедуваат достапност на информациите од интерес на потрошувачите.

Едукацијата се спроведе преку:

- Одржување на две тематски средби со граѓаните од страна на партнерските организации и ОПМ;
- Одржување на една трибина од актуелна област по избор на локалните потрошувачки организации и ОПМ;
- Одржување на две тематски контакт емисии на медиумите на национално и локално ниво ;

Компонентата 3 се реализира преку работата на советодавното биро на ОПМ како и регионалните советува-лишта на потрошувачките организа-ции кои се партнери во овој Проект.

## **VII. ЦЕНТРАЛА НА ОПМ - АКТИВНОСТИ**

### **РЕАЛИЗИРАНИ АКТИВНОСТИ ВО 2009 ГОДИНА**

- Активности во доменот на потрошувачкото право
  1. Активно учество во работата на Советот за заштита на потрошувачите при Владата на Република Македонија со акцент на реализација на активности од Програмата на Советот за заштита на потрошувачи при Влада на РМ.

Од друга страна ОПМ поднесе и иницијатива во вид на изработени Насоки за подобрување на состојбата со заштитата на потрошувачите во домен на услуги од јавен интерес.

2. Во извештајниот период продолжи постапката за имплементација на законот за заштита на потрошувачите
3. ОПМ активно учество во Работната група за донесување на нов Правилник за безбедност на детските играчки од страна на Министерство за економија.
4. По покана од Министерството за правда ОПМ зеде активно учество на расправата за Законот за инспекциски надзор.

- Активности во доменот на потрошувачката политика

ОПМ остварува тесна соработка со институциите на јавниот сектор кои имаат надлежности во доменот на заштитата на потрошувачите, како: Министерството за економија, Дирекцијата за храна, Инспекциските органи, Народниот правобранител, Комисијата за заштита на конкуренцијата, Советот за радиодифузија и други.

ОПМ исто така, преку свои делегирани експерти, партиципира и во работата на повеќе стручни и работни тела на органите на државната управа.

1. Совет за заштита на потрошувачите при Владата на Република Македонија;
2. Комисијата за Кодекс алиментариус при Министерството за здравство;



3. Национален комитет за јоден дефицит при Министерство-то за здравство;
4. Национален комитет за борба против пушењето при Министерството за здравство;
5. Комисија на Македонскиот кодекс за храна како стручно советодавно тело на Министерството за здравство.
6. Во Комисијата за еко-етикетирање при Министерството за животна средина и просторно планирање.
7. Во Советот на Институтот за акредитација.
8. Во Управниот одбор на Фондот за здравствено осигурување на РМ.
9. Во регулаторната Комисија за енергетика.
10. Во Регулаторното тело за Општествена одговорност на претпријатијата.
11. Во Советот за радиодифузија.
12. Во Комитетот за следење и примена на Мрежните правила за дистрибуција на електрична енергија 21.01/09
13. Комисија за управување со модифицирани организми.
14. Во Стопанска комора за туризам во Судот на честа
15. Номинирање на претставник за кој ќе координира и известува за спроведување на активностите при спроведување на

Како посебно значајно во овој домен треба да се истакне тесната и плодна соработка на ОПМ со електронските и пишувани медиуми. Оваа соработка овозможува ставовите на ОПМ по поделни актуелни прашања на потрошувачката политика и практика да бидат пласирани во јавноста, а воедно и да се реализираат поделни активности на ОПМ насочени кон решавање на актуелни потрошувачки проблеми.

## **VIII.УЧЕСТВО НА СЕМИНАРИ, РАБОТИЛНИЦИ**

### **◆ На локално ниво**

✓ На 02 февруари 2009 година одржана е седница на Совет за потрошувачи при Влада на Република Македонија.

✓ Со цел разгледување на активностите што се однесуваат на Министерството за здравство-Дирекција за храна во Програмата на Советот за заштита на потрошувачи при Влада на Република Македонија претставници на ОПМ одржаа средба со претставници од Дирекцијата за храна. Средбата е одржана 04.02/09.

✓ На 10.04.2009 година се одржа Годишна средба на Собранието на ОПМ.

✓ Одбележување на 15 Март Светскиот ден на правата на потрошувачите во соработка со Министерство за економија, министерство за здравство-Дирекција за храна на тема: „Со правилна исхрана до подобро здравје“.

✓ 25 Март ,2009 година одржана е Трибина во Стопанска комора на РМ на тема: „Искористување на сончевата енергија во Македонија неопходност и предизвик“ на која присуствуваа претставници од ОПМ.

✓ Во рамките на активностите како дел од Програмата на Советот за заштита на потрошувачите при Владата на Република Македонија кои се однесуваа на Министерството за здравство поконкретно на Дирекција за храна, експерти на ОПМ учествуваа на семинари на тема: „Имплементација на прописите за означување на храна“ кои се одржаа во Битола (04.03.2009г.), Штип (09.03.2009г), Гевгелија (31.03.2009г.) и Тетово (03.04.2009г.).

Во рамките на истите активности беа организирани и семинари на тема: „Со правилна исхрана и безбедна храна до подобро здравје“ во :Струмица(18.05.2009г),Гостивар (27.05.2009г),Прилеп(09.06.2009г)и Крива Паланка (03.09.2009г).

✓ Во рамките на Проектот ИТЗ-УСАИД „ Заштита на потрошувачите во доменот на услугите од јавен интерес во Република Македонија“ одржани се шест фокус групи.

✓ На ден 09 Април, 2009 година во Охрид се одржа првата фокус група на која присуствуваа претставници од :граѓанскиот сектор, Пазарна инспекција, локалната самоуправа, комуналните услуги, ЕВН, Телеком, кабелски оператор Инфел од Охрид, Комуналното претпријатие Коминалец од Охрид.

✓ Во Велес на 14 април 2009 година одржана е Работна средба со бизнис заедницата ОПМ и Министерство за

економија, Министерство за здравство-Дирекција за храна, Државен пазарен инспекторат, Државен санитарен инспекторат, стопанските комори на тема: „Согледување на примена на подзаконските акти донесени согласно Законот за заштита на потрошувачите, со цел пласирање на пазарот на безбедни и квалитетни производи-детски играчки“.

✓ Во Штип на ден 14.04.2009 година во хотел Оаза, се одржа Фокус Група на тема: „ Заштита на потрошувачите во доменот на јавните услуги“ во Штип. На Фокус групата присуствуваа претставници од: ОП Штип, ЕВН, Телеком, Комунална инспекција, ЈП Исар, Локална самоуправа на општина Штип, Женска асоцијација, Здружение на пензионери и други заинтересирани граѓани.

✓ На ден 16.04.2009 година во хотел Милениум во Битола се одржа Фокус Група на тема: „ Заштита на потрошувачите во доменот на јавните услуги“. На Фокус групата присуствуваа претставници од граѓанските организации: ЈУМКА – младинска организација, Организација на жени-ИСКРА, Организација на жени трудови инвалиди како и претставници од: Народниот правобранител, Телеком, ЕВН Јавно комунално претпријатие Водовод од Битола, Организација на потрошувачите на Битола, Организација на потрошувачите на Македонија.

✓ 23 Април, 2009 година во Кочани во ресторанот „Елпида“ се одржа петтата Фокус група во рамките на проектот: „Заштита на потрошувачите во доменот на услугите од јавен интерес во Република Македонија“. На Фокус групата учествуваа претставници од: граѓанскиот сектор ( Организација на потрошувачите Кочани, здружението на пензионери, здружение на жени) Завод за здравствена заштита, локал-

ната самоуправа, ЕВН, Македонски Телеком и локалното јавно претпријатие.

✓ На 24.04.2009 година во хотел Карпош во Скопје се одржа Фокус Група на тема: „Заштита на потрошувачите во доменот на услуги од јавен интерес“ во Скопје. На Фокус групата присуствуваа претставници од граѓанските организации: Здружение на жени „Лоза“, ОПМ и „Универзитет трето доба“, како и претставници од: Народен правобранител, ЈП Комунална хигиена, Скопски Пазар АД, Он нет, ЈП Паркови и зеленило, македонски Телеком и ЕВН.

✓ На ден 29.04.2009 година во хотел Лираку во Тетово, се одржа Фокус Група на тема: „Заштита на потрошувачите во доменот на јавните услуги“. На Фокус групата присуствуваа претставници од: ОП Тетово, ЕВН, Телеком, Народниот правобранител и претставници на Пазарна инспекција.

✓ Претставник на ОПМ присуствуваше на јавен состанок организиран од страна на Агенција за електронски комуникации 14 мај/2009 година заради согледување на состојбите во доменот на електронските комуникации, проблемите и можностите за нивно надминување.

✓ Во Скопје, хотел Арка на 16.06.2009 година се одржа Панел дискусија на тема: „Заштита на потрошувачите во доменот на услугите од јавен интерес во Република Македонија“. На Панелот присуствуваа претставници од: јавните комунални претпријатија, Народниот правобранител, потрошувачките организации, провајдери на услуги од: топлификација, кабелскиот оператор Кејбл Тел, Космофон, Македонски телекомуникации, други релевантни институции Агенцијата за електронски комуникации, експерти од

областа на енергетиката, комуналните услуги, претставници на ИТЗ-УСАИД, претставник на УСАИД и др.

✓ Во Скопје од 8 – 10 Јуни 2009 година, во хотел Арка се одржа Семинар на тема: „Транспарентност во управувањето на процесот на набавка и снабдување со лекови – улогата на граѓанските организации“ поддржан од Институтот отворено општество Македонија. На семинарот учествуваше претставник од ОПМ.

✓ Организацијата на потрошувачите на Македонија во рамките на Проектот: „Следење на цените на основните прехранбени производи“ финансиран од Anne Fransen Fund на ден 22.06.2009 организираше Промоција на Проектот и проектните активности. На Промоцијата се поканети да присуствуваат експерти од ОПМ, експерти од областа на исхраната како и претставници од: Министерство за економија, Дирекцијата за храна, Пазарната инспекција, Советот на потрошувачи при Влада на Република Македонија, претставници од пет големи супермаркети во Скопје како и претставници од други релевантни институции.

✓ Во рамките на ГТЗ-проектот за економска правна реформа (Германско друштво за техничка соработка“) ОПМ ги изработи брошурите: „Водич низ законот за заштита на потрошувачите“, и „Правата на потрошувачите кои произлегуваат од специфичните договори“. Брошурите се промовирани на трибини во: Кичево, Прилеп, Струга, Гевгелија, Куманово, Велес.

✓ На тема „Законот за заштита на потрошувачи одржана е трибина пред студенти на Правниот факултет

Јустинијан I во Скопје на ден 18.06.2009 година.

✓ИТЗ-УСАИД Организираше работилница Вмрежување која се одржа во периодот од 01-02.јули,2009 година во Битола.На работилницата присуствуваше претставник од ОПМ.

✓Експертски форум подржан од Фондација институт отворено општество Македонија програма East East – Прекугранична соработка се одржа од 28-30 септември,2009 година. Целта на одржување на Форумот е пренесување на знаења и искуства од доменот на заштита на детето и ученикот како потрошувачи од страна на ОПМ. На Форумот беа присутни ЦЕЗАП (Потрошувачката организација на Црна Гора) и Завод за школство од Црна Гора.

✓Организацијата на потрошувачите на Македонија во рамките на Проектот за економско -правна реформа на Германското друштво за техничка соработка - ГТЗ ги изработи брошурите:„ Права и обврски на потрошувачите при склучување на договори за осигурување” и „Водич низ законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити. Брошурите се промовирани и презентирани во шест града во Република Македонија:

Велес(24.09.2009),Куманово (25.09.2009),Струга(14.09.2009 година), Кичево (17.09.2009), Прилеп (15.09.2009) и Гевгелија (09.09.2009). На промоциите беа присутни претставници од невладини организации, локалната самоуправа, Советите за заштита на потрошувачи при општините и др.

✓Организацијата на потрошувачите на Македонија ги изработи брошурите:

„Безбедност на козметички производи” и „Безбедност на детски играчки” во рамките на Проектот за економско -правна реформа на Германското друштво за техничка соработка - ГТЗ . Брошурите се промовирани и презентирани во шест града во Република Македонија: Велес (09.12.2009), Куманово (25.09.2009), Струга (10.12.2009 година) , Кичево (15.12.2009), Прилеп (16.12.2009) и Гевгелија (11.12.2009). На промоциите беа присутни претставници од невладини организации, локалната самоуправа, Советите за заштита на потрошувачи при општините и др.

✓Организацијата на потрошувачите на Македонија учествуваше во организирање и реализација на јавна кампања во доменот на интелектуалната сопственост со која беа опфатени следниве градови: Прилеп(22.10.2009г), Кочани(29.10.2009г) и Кичево(30.10.2009г). Кампањата е реализирана со цел подигање на јавната свест на потрошувачите за правата од интелектуалната сопственост.

✓На 17.09.2009 во Кичево, 23.09.2009 во Битола, 25.09.2009 во Куманово, 01.10.2009 во Штип и 02.10.2009 во Тетово, одржани се трибини на тема:„ Законот за заштита на потрошувачите“ и „Правата на потрошувачите кои произлегуваат од специфичните договори“.

✓Во рамки на проектот УСАИД- ИТЗ реализирана е медиумска кампања што се однесуваше на промоција на проектните активности и добиените резултати од Проектот :„ Унапредување на заштитата на потрошувачите во доменот на услугите од јавен интерес во Република Македонија“.Во Скопје на 16.10.2009г како дел од кампањата беше одржана прес конференција. Инаку кампањата се

реализираше во: Штип(22.10.2009г), Кочани(29.10.2009г), Битола(30.10.2009г), Тетово (04.11.2009г) и Охрид 05.11.2009г).

✓ Во Кочани на 18.11.2009 и Битола на 19.10.2009 одржани се трибини со цел подигање на јавната свест кај граѓаните за користење на сончевата енергија.

✓ На 17.11.2009 оджана е трибина пред студенти од Правниот факултет, „Јустинијан I на тема: „Водич низ Законот за заштита на потрошувачите“.

✓ На 26.11.2009 во рамките на ИТЗ-УСАИД проектот „Унапредување на заштитата на потрошувачите во доменот на услугите од јавен интерес во Република Македонија“ беше организиран завршен настан на кој присуствуваа претставници на потрошувачки организации од Република Македонија, претставници на даватели на услуги од јавен карактер, Министерство за економија, Совет на потрошувачи при Влада на Република Македонија, Народен правобранител, Пазарна инспекција, Агенција за електронски комуникации и други релевантни институции и заинтересирани страни. На завршниот настан беа промовирани Предлог Насоките кои се однесуваа на унапредување на заштитата на потрошувачите во доменот на услугите од јавен интерес во Република Македонија и истите им беа поделени на учесниците.

✓ 27.11.2009 Расправа за законот за инспекциски надзор одржано во Клуб на пратеници Министерство за правда-последна верзија на Законот-разгледување-работилница

✓ Во рамките на активностите на дел од Програмата на Советот за заштита на потрошувачи при Владата на Репу-

блика Македонија што се однесуваат на Министерството за образование и наука, Бирото за развој на образование, реализирани се активности : присуство на наставен час на тема Детето потрошувач во Штип на 25.11.2009 и Тетово на 03.12.2009 г и активноста што се однесуваат на опремување на училиштата со информативно-едукативни материјали од потрошувачката област и одржување работилница-семинар. На Семинарите покрај матичното училиште зедаа учество и други четири училишта што значи вкупно присуствуваа претставници од 15 училишта. Семинарот и опремувањата на училиштата со информативно-едукативниот материјал беше реализиран во Куманово (01.12.2009г), Скопје (02.12.2009г) и Битола (11.12.2009г).

✓ Пред претставници на граѓанската асоцијација „ Универзитет трето доба“ на 10.12.2009 година одржана е тематска средба: „Водич низ Законот за заштита на потрошувачите“

✓ На 17.12.2009 пред претставници на граѓанската асоцијација „ Универзитет трето доба одржана е тематска средба: „Правата на потрошувачите кои произлегуваат од специфичните договори“.

✓ Во Организацијата на потрошувачите на Македонија во соработка со Правниот факултет се организираше пракса за студентите во периодот од 07.12-18.12.2009 .

✓ Учество на работилница за Правата на пациентите организирано од страна на Министерство за здравство во рамки на Програма на Влада на РМ е одржана во Клубот на пратеници во Скопје. Работилницата е одржана согласно Програмата на Советот

на потрошувачи при Владата на Република Македонија.

#### ◆ *На меѓународно ниво*

✓ ОПМ и локалните потрошувачки организации од Македонија учествуваа на Семинар Пеопле 2 Пеопле : „Изградба на ефикасни потрошувачки организации“ кој се одржа 9.03.2009 година во Белград Семинарот беше организиран од **ТАИЕХ** во соработка со Европската комисија.

✓ По покана на **ТАИЕХ** во соработка со Европската комисија ОПМ и локалните потрошувачки организации од Македонија учествуваа на Работилница „People to people workshop“ на тема: „Управување и стратегија за успешни потрошувачки организации“ која се одржа во Анкара, Турција од 04-06 октомври, 2009 година. На Работилницата присуствуваа претставници на потрошувачки организации од регионот.

✓ На 12 .11.2009 г. по покана на BEUC –Европската организација на потрошувачи како претставник на организација членка на BEUC и како член на Генералното собрание претставник и експерт на ОПМ присуствуваа на форумот на сите заинтересирани страни насловен како „ приватноста на потрошувачите и online маркетингот“. На Форумот присуствуваа сите членки на BEUC, одредени претставници од бизнис заедницата како и претставници од релевантните Директорати DG SANCO i DG MARKT, како и претставник од Federal Trade Commission , од САД.

## **IX. АКТИВНОСТИ НА СОВЕТОДАВНОТО БИРО НА ОПМ**

✓ Организацијата на потрошувачите на Македонија има советодавно биро во Скопје кое работи на советувања на граѓаните – потрошувачи и нивните оплаки кои ги имаат во однос на некои производи и услуги што ги користат на пазарот. Потрошувачите може да се обратат во Советодавното биро лично, телефонски или писмено.

#### ◆ **Статистички показатели за извршени советувања за 2009 година**

Во 2009 година забележително е што се поголем број на граѓани се обраќаат по меил, користејќи ја електронската пошта на ОПМ. Во однос на решените случаи кои се однесуваат на 2009 година напоменуваме дека сеуште е најмал процентот на решени предмети кои се однесуваат на давателите на услуги од јавен интерес.

<b>1. Vкупen broj sovetuvawa</b>	<b>3528</b>
- li~ni sovetuvawa	489
- telefonski sovetuvawa	2438
- pismeni sovetuvawa	601
- predavawa/broj na u~esnici	
- mobilni akcii	
- izlo`bi	
- info{ tandovi na saemi	
<b>2. Sodr`ina na sovetuvawata</b>	<b>3528</b>
- pravni soveti	1849
- prava na pacienti	212
- osiguruvawe/finansiski usluga	232
- domuvawe	347
- ishrana	370
- javni pretpriyatija	518
<b>3. Kontakti so mediumite</b>	<b>92</b>
- razgovori so novinari/ pres konferencii	1
- soop{tenija za javnosta	6
- pe~ateni izdaniya(bro{uri, listovi)	6
- intervjuja na televizija, radio, pe~ateni mediumi	79

Поплаките од страна на граѓаните се однесуваат на : некавалитетни производи, изминат рок на употреба, непризнавање на гаранцијата и гарантниот лист, некавалитетни прехранбени производи, неиздавање на фискални сметки, неисполнети договори при туристички патувања, некавалитетни занаетчиски услуги, како и голем број оплаки за работењето на претпријатијата кои вршат дејности од јавен интерес.

Во Советодавното биро во Скопје потрошувачите можат да добијат правно советување што се однесува на:

- апарати за домаќинството и покуќнина (одговорност, гаранција, сервисирање);
- возила (одговорност, гаранција, сервисирање);
- облека и обувки (гаранција, хемиско чистење, поправки);

- патувања и услуги на туристичките агенции;
- финасиски дејности (граѓански чекови, банкови договори, лично, превозно и станбено осигурување);
- продажба од врата до врата и продажба по пошта;
- станбена област (сопственички односи, закупнина)
- дејности од јавен интерес;

## X. ОД АКТИВНОСТИТЕ НА КОМИСИИТЕ

### ◆Правна комисија

Правната комисија во изминатиов период активно работеше во реализација на активностите на Националната програма за заштита на потрошувачите при Влада на Република Македонија за 2009 година. Членови од Правната комисија учествуваа во работни средби со Министерството за економија, Агенцијата за електронски комуникации, учество на редовни седници на Телото за општествена одговорност на претпријатијата, учество на редовни седници на Советот за заштита на потрошувачи при Влада на Република Македонија, трибини, тркалезни маси и дебати и кампањи.

### ◆Комисија за исхрана

Постои редовна соработка со Дирекцијата за храна. Како дел од оваа соработка ги издвојуваме трибините кои како активности на Дирекцијата за храна се реализирани во делот на Националната програма за заштита на потрошувачите при Владата на Република Македонија. Темите на одржаните трибини се: Имплементација на прописите за означување на храна“и ;,„Со

правилна исхрана и безбедна храна до подобро здравје“. Вкупно се одржани осум трибини во осум града во Република Македонија, по четири трибини за секоја тема.

#### ◆ Комисија за домување

Комисијата за домување во извештајниот период беше фокусирана на одржување индивидуални советувања. Најголем број прашања од страна на граѓаните се однесуваа на Закон за домување.

#### ◆ Комисија за енергетика

Комисијата за енергетика продолжи со активна работа на полето на подигање на свеста на граѓаните за користење на сончева енергија. За таа цел Солар Македонија-Македонско здружение за сончева енергија и ОПМ реализираа кампањи со цел побудување на јавниот интерес кај граѓаните за вградување на сончеви топлински системи.

#### ◆ Комисија за права на пациенти

Специјалистичките советувања во доменот на правата на пациентите редовно се одржуваа во советодавното биро во Скопје.

#### ◆ Работна група за заштита на детето како потрошувач

Во рамките на оваа група активности ОПМ даде поддршка на реализација на активностите од Националната програмата за заштита на потрошувачите при Влада на Република Македонија кои се однесуваа на делот на делот на Министерството за образование и наука-Бирото за развој на обра-

зованието. ОПМ помогна во опремување на три училишта: „Вук Караџиќ“-Куманово, „Невена Георгиева - Дуња“-Скопје и „Георги Сугарев“-Битола со информативни материјали како: Прирачници, Билтени, брошури, сликовници.

## XI. ПУБЛИКАЦИИ

### ◆ БРОШУРИ

Во текот на 2009 беа издадени следниве брошури на македонски и албански јазик:

- „Правата на потрошувачите кои произлегуваат од специфичните договори“
- „Водич низ законот за заштита на потрошувачите“;
- „Права и обврски на потрошувачите при склучување на договори за осигурување“;
- „Водич низ законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити“;
- „Безбедност на козметички производи“;
- „Безбедност на детски играчки“.

### ◆ ИНФОТЕКИ

Инфотеката е релативно како систем за информирање и едукација на потрошувачите е изработена со помош на експерти на германската потрошувачка организација - ВЗБВ и експерти од ОПМ. Таа има за цел превентивно да им помогне на потрошувачите во однос на нивната информираност за одредени производи или



услуги пред нивна набавка на пазарот или користење.

ОПМ располага со следните инфо-регистри - општ регистратор од: *Домување, Исхрана и Правната област*, инфорегистратор *Финансиски услуги, Здравство, Апарати за домаќинството, Изолација во индивидуалната и колективна градба, Аудио и видео опрема во домот, Сончеви системи* и инфотеката *Права на пациенти* изработена за потребите на ФЗОМ.

## **XII. МЕДИУМСКА ЗАСТАПЕНОСТ НА ОПМ**

ОПМ во извештајниот период имаше забележителни контакти со медиумите како електронски така принтани со цел да делува во насока на јакнење на информирањето и едукацијата на потрошувачите.

Во 2009 година остварени се вкупно 92 јавувања во медиумите.