



ОПМ

Организација на  
потрошувачите на  
Македонија

# Годишен извештај

2015-та година

---

## СОДРЖИНА

Програма за заштита на потрошувачите за 2015-та година на влада на република македонија .	2
Семинари за безбедност на производите .....	2
Изработка на информативни материјали.....	2
Семинари за алтернативни форми за решавање на потрошувачките спорови (медијација и др.) .....	3
Соработка помеѓу советите за заштита на потрошувачите на поодделни општини и градот скопје и советот за заштита на потрошувачите на владата на р. македонија .....	4
Советување на потрошувачите .....	5
контакти со медиуми .....	5
Програма за заштита на потрошувачите за 2015-та година на град скопје .....	5
Изработка на информативни материјали .....	5
Одбележување на 15-ти март „светски ден на потрошувачите“ .....	6
Водич низ комуналните услуги на град скопје .....	6
Соработка со средните училишта на град скопје .....	7
Програма за заштита на потрошувачите на Агенцијата за храна за ветеринарство – изработка на брошура и видео спот .....	7
Веб сајт „Знаете ли што јадете – совети за правилна исхрана“ .....	8
Зајакнување на капацитетите на граѓанското општество за поттикнување и заштита на потрошувачите и нивните права.....	8
Регионален модел на систем за паметно известување.....	9
Зајакнување на организациите за заштита на потрошувачите за подобри општински услуги во југоисточна Европа .....	9

## ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА 2015-ТА ГОДИНА НА ВЛАДА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Во текот на 2015-тата година Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) спроведуваше дел од програмата за заштита на потрошувачите за 2015-та година на Владата на Република Македонија. Во рамки на програмата беа спроведени низа активности со цел подобра информираност на потрошувачите, запознавање со измените во законодавството кое го покрива доменот на заштитата на потрошувачите, подобра соработка помеѓу државните институции и невладиниот сектор итн.

### СЕМИНАРИ ЗА БЕЗБЕДНОСТ НА ПРОИЗВОДИТЕ

ОПМ организираше два семинари насловени „Побезбедни производи и услуги на пазарот, зголемена доверба на потрошувачите“ во:

- Скопје во просториите на Агенцијата за електронски комуникации (АЕК), на ден 01.07.2015 година;
- Охрид во просториите на Советот на општина Охрид (мала сала), на 14.07.2015 година;

со цел Информирање на учесниците за координирани активности во надзорот на пазарот од учесниците вклучени во надзорот заради подобрување на безбедноста на производите и услугите на пазарот. На семинарите земаа учество претставници од голем број на институции и организации кои работат на заштитата на потрошувачите, меѓу кои: Државниот пазарен инспекторат, Царинската управа, Министерството за економија, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Агенцијата за електронски комуникации, Агенцијата за храна и ветеринарство, Организацијата на потрошувачите на Македонија (и локалните организации на потрошувачи), Советите за заштита на потрошувачите на Град Скопје и општините, стопанските комори, бизнис заедницата и здруженија на граѓани.



Семинар во Скопје



Семинар во Охрид

### ИЗРАБОТКА НА ИНФОРМИТИВНИ МАТЕРИЈАЛИ

Во рамки на оваа активност беше изработена брошура со наслов: „Права на потрошувачите при купување на далечина“ и летоци на тема: „Што треба да знаеме за безбедноста на производите, Гаранција и сервисирање на производи“. Информативните материјали беа изработени на македонски и албански јазик и истите беа промовирани во:

- Струмица на ден 02.12.2015 година, во трговскиот центар Глобал;

- Битола на ден 08.12.2015 година, низ центарот на градот на улицата „Широк сокак“;
- Скопје на ден 12.12.2015 година, во трговскиот центар „Рамстор Мол“.



За време на промоцијата на брошурите во Струмица, имаше присуство на медиуми и беше изработен прилог за локалната „Интел“ телевизија. За време на промоцијата на брошурите во Битола имаше присуство на локалните телевизии „Орбис“ и „Тера“ каде исто така беа презентирани односно промовирани содржините на изработените летоци.

**СЕМИНАРИ ЗА АЛТЕРНАТИВНИ ФОРМИ ЗА РЕШАВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИТЕ СПОРОВИ (МЕДИЈАЦИЈА И ДР.)**

Во рамки на оваа активност беа организирани три настани во:

- Штип, на ден 22.10.2015 година
- Кочани, на ден 27.10.2015 година
- Тетово, на ден 13.11.2015 година

На семинарите свое излагање имаше професор доктор Андон Мајхошев од Правниот факултет при Универзитетот „Гоце Делчев“ од Штип, каде што исто така учество имаа и претставници на Државен пазарен инспекторат, Државен санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, трговски друштва, стопанските комори, здруженија на граѓани, Организацијата на потрошувачите на Македонија како и локалните организации на потрошувачи.

Во текот на семинарите беше детално презентирани Законот за медијација, беше дискутирана неговата примена и беа споделувани искуства помеѓу медијаторите.

#### СОРАБОТКА ПОМЕЃУ СОВЕТИТЕ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ПООДДЕЛНИ ОПШТИНИ И ГРАДОТ СКОПЈЕ И СОВЕТОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ВЛАДАТА НА Р. МАКЕДОНИЈА

Работните средби се одржаа со цел унапредување на соработката на Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата на Република Македонија со Советите за заштита на потрошувачите од поодделни општини и Градот Скопје и согледување на степенот на реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите во согласност со програмата за заштита на потрошувачите.

Во рамки на оваа активност беа одржани две работни средби и тоа во:

- Скопје на 12.11.2015 година
- Охрид на 11.12.2015 година

За време на работните средби беа презентирани тековните програми за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија и Град Скопје, и спроведените активности од Програмите, а исто така и беа презентирани проблемите со кои најчесто се соочуваа потрошувачите во тековната година, добиени преку десет месечна статистика на советодавните бироа на Организацијата на потрошувачите на Македонија.

На средбата земаа учество претставници на: Државен пазарен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, стопанските комори, Организацијата на потрошувачите на Македонија, локалните организации на потрошувачи (Охрид, Битола, Штип, Кочани), општините во Република Македонија, претставници од Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата на Република Македонија и претставници на бизнис заедницата и јавните претпријатија.



Работна средба во Скопје

## СОВЕТУВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Во периодот од 2015-тата година советодавните бироа на Организацијата на потрошувачите на Македонија извршија 2697 советувања, од кои 1575 беа направени во советодавното биро на ОПМ во Скопје, а останатите 1122 беа направени во локалните советодавни бироа лоцирани во Тетово, Кочани, Штип, Битола и Охрид. Од вкупниот број на советувања, 2530 беа општо правни, а 167 специјалистички (каде што спаѓаат проблемите со храна, финансиски услуги, домување и правата на пациенти). Најголем дел од советувањата беа дадени по пат на телефон, па потоа по електронска пошта и во најмал број лично или писмено по пошта.

## КОНТАКТИ СО МЕДИУМИ

Во периодот од 2015-тата година ОПМ и локалните организации на потрошувачи имаа 295 контакти со медиуми (телевизии, весници, радија, интернет портали и други медиуми). Во тој период беа направени голем број на интервјуа, емисии посветени на правата на потрошувачите, беа дадени информации кои им се потребни на потрошувачите, беа промовирани летоци изработени од страна на ОПМ и беше дискутирано на актуелни проблеми кои ги засегаат потрошувачите. Како позначајни ги издвојуваме гостувањата на утринските емисии на националните телевизии (МТВ, Сител и Канал 5) каде што беше дискутирано за новостите во доменот на заштитата на потрошувачите и проблемите со кои тие се соочуваат, а исто така имаше и отворени телефони каде што потрошувачите можеа да се обратат директно со нашите претставници. Во изминатиот период беа снимени и емисии посветени на правата на потрошувачите, односно опфатени различни домени од заштитата на потрошувачките права, како што се на пр. туристичките патувања, купувањето на далечина (онлајн купување) кои што беа емитувани на Наша ТВ и Телма. Кварталните извештаи на ОПМ за поплаките на потрошувачите беа редовно објавувани во дневните весници (Дневник, Вест, Вечер, Утрински Весник, Коха) а исто така беше изработена обемна статија за правата на потрошувачите на албански јазик за неделникот „Заман“ и на турски јазик за истоимениот весник кој се публикува секој месец.

## ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА 2015-ТА ГОДИНА НА ГРАД СКОПЈЕ

Во текот на 2015-тата година Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) ја спроведуваше програмата за заштита на потрошувачите за 2015-та година на Град Скопје. Во рамки на програмата беа спроведени низа активности со цел подобра информираност на потрошувачите, запознавање со измените во законодавството кое го покрива доменот на заштитата на потрошувачите, подобра соработка помеѓу државните институции, јавните претпријатија кои нудат услуги на територија на Град Скопје и невладиниот сектор односно потрошувачите.

## ИЗРАБОТКА НА ИНФОРМАТИВНИ МАТЕРИЈАЛИ

ОПМ со својот стручен тим, а во соработка со членовите на Советот изработи посебен флаер за правата на потрошувачите по



повод кампањата за 15 март. Флаерот се однесува на основните права на потрошувачите кои за прв пат се спомнуваат во насоките усвоени од страна на Генералното собрание на Организацијата на Обединетите Нации во 1985 година. Во еден дел на флаерот поставени се правата на потрошувачите преземени од Законот за заштита на потрошувачите на РМ а во другиот дел институциите кои имаат надлежности да постапуваат во заштита на овие права. Исто така дадени се и совети каде да се обратат за конкретен проблем, или да добијат информации и совети во остварувањето на нивните права при купување производи или користење услуги, особено при користење на јавни услуги и контакти со службите на давателите на јавни услуги. Кампањата започна на 15 март 2015 година, со промоција на флаерот пред средствата за јавно информирање и делење на флаерите на купувачите во трговскиот центар „Веро Центар“.

### ОДБЕЛЕЖУВАЊЕ НА 15-ТИ МАРТ „СВЕТСКИ ДЕН НА ПОТРОШУВАЧИТЕ“

ОПМ во соработка со Советот изработи маици, банери, пултови за презентација, прашалници наменети за потрошувачите, како и кутии за предлози, кои беа брендираны во знакот на 15-ти март - Светски ден на потрошувачите со лого на Советот.



Веро центар, Скопје, 15-ти Март 2015

### ВОДИЧ НИЗ КОМУНАЛНИТЕ УСЛУГИ НА ГРАД СКОПЈЕ

Кампањата за едукација на потрошувачите продолжи во рамките на активностите на ОПМ и Советот. Со цел граѓаните да бидат подобро запознаени со јавните услуги на територија на Град Скопје, од страна на експерти на ОПМ се изработи брошура насловена како: „Водич низ комуналните услуги на Град Скопје“. Водичот беше промовиран од страна на ОПМ на „НВО Саем за волонтерство и активно граѓанство на Град Скопје“ каде исто така се одржа и работилница со граѓаните (посетителите) кои беа запознаени со активностите на Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје и ОПМ во доменот на



заштитата на потрошувачите.

## СОРАБОТКА СО СРЕДНИТЕ УЧИЛИШТА НА ГРАД СКОПЈЕ

На 16.06.2015 година ОПМ одржи едукативна работилница каде земаа учество наставници од основното и средното образование, како и претставници од ОПМ, Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје и Бирото за развој на образованието. На работилницата беа презентирани искуствата од воведувањето на Прирачникот за правата на потрошувачите во наставата во основното образование, преку предметот „Вештини за живеење“ кој што претходната година беше изработен од страна на ОПМ во соработка со Бирото за развој на образованието. Исто така беа обработени и темите од Прирачникот, и истите на прв пат им беа презентирани на наставниците од средните училишта. Цента на работилницата беше размена на искуства помеѓу наставниците од основните училишта, пренесување на тие искуства на наставниците од средните училишта и беше разгледувана можноста за понатамошна соработка и имплементирање на оваа тематика (правата на потрошувачите) во наставата во средното образование, преку изработка на едукативни материјали.



Едукативна работилница, 16.06.2015 година

## ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ХРАНА ЗА ВЕТЕРИНАРТСТВО – ИЗРАБОТКА НА БРОШУРА И ВИДЕО СПОТ

ОПМ ги спроведе активностите од Програмата за заштита на потрошувачите за 2015-та година на Агенцијата за храна и ветеринарство. Во рамки на програмата беше изработена брошура за „Традиционална храна“. Во брошурата е опфатена традиционалната храна, објаснети се детално начините на разликувања на оваа храна од другата, знаците со кои се означуваат различните видови на традиционална храна, законските одредби со кои се регулира производството на оваа храна и нејзиното декларирање итн. ОПМ во соработка со АХВ сака со оваа кампања да ја





промовира традиционалната храна и да ги запознае потрошувачите како истата да ја препознаат.

Покрај информативните материјали беше изработен и видео спот кој има за цел да ги информира потрошувачите за начините на спроведување на контрола врз прехранбените производи кои се произведуваат на територијата на Р. Македонија но и оние кои се увезуваат од странство.

На 16-ти Октомври, светскиот ден на храната“ беше направена промоција на информативните материјали во трговскиот центар „Сити Мол“.

### ВЕБ САЈТ „ЗНАЕТЕ ЛИ ШТО ЈАДЕТЕ – СОВЕТИ ЗА ПРАВИЛНА ИСХРАНА“

Овој веб-сајт е развиен од Организацијата на потрошувачите на Македонија, со поддршка од Anne Fransen Fund, за да ги информира потрошувачите за правилната исхрана и нејзината важност за здравјето, и да даде практични совети и алатки преку кои ќе им се овозможи правилен избор на прехранбени производи.

На сајтот ќе најдете информации за тоа колкава количина на енергија и основни прехранбени состојки ви се потребни во текот на еден ден, да ги распределите намирниците меѓу трите главни оброка во текот на денот, и за тоа како да ги утврдите нивните енергетски и нутритивни содржини. Објаснето е и значењето на нутритивната етикета на прехранбените производи, и дадени се насоки за нејзино читање и толкување. Сајтот содржи и информации за тоа како да ги препознаете триковите кои ги користат производителите и трговците на храна, но и за влијанието на прехранбените избори кои ги правиме врз животната средина.



На веб-сајтот можете да најдете семафор кој ќе ви помогне да одредите дали одреден прехранбен производ е препорачано да го користите поретко или почесто во исхраната, како и калкулатор за препорачаниот дневен внес на енергија и прехранбени производи.

Веб сајтот беше промовиран на крајот на 2015-та година, а во текот на следната година во план е изработка на мобилна апликација и информативен материјал во склоп на проектот.

### ЗАЈАКНУВАЊЕ НА КАПАЦИТЕТИТЕ НА ГРАЃАНСКОТО ОПШТЕСТВО ЗА ПОТТИКНУВАЊЕ И ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ И НИВНИТЕ ПРАВА

ОПМ во текот на 2015-тата година спроведе активности во рамки на проект поддржан од Цивика Мобилитас со цел зајакнување на капацитетот и релевантноста на граѓанските организации за заштита на потрошувачите, засилување на соработката на граѓанското

општество со надлежните органи за подготовка и спроведување на потрошувачките политики, и подобрување на опкружувањето на државно ниво за вклучување на граѓанското општество во натамошно развивање на потрошувачката легислатива, како и во подобрување на државното правно опкружување за организациите на потрошувачи.

Главните активности на проектот се развивање на предлог за политика за подобра заштита, претставување и застапување на потрошувачките интереси од потрошувачките организации во согласност со политиките и решенијата на ЕУ, и подобрување на соработката меѓу граѓанското општество, локалните власти во Скопје и давателите на локални комунални услуги во однос на воспоставување и спроведување на локални политики за заштита на потрошувачите.

За таа цел во текот на наредната година додатно ќе се изработи предлог за подобрување на легислативата, внатрешна и надворешна евалуација, како и кампањи на социјалните мрежи.

## РЕГИОНАЛЕН МОДЕЛ НА СИСТЕМ ЗА ПАМЕТНО ИЗВЕСТУВАЊЕ

ОПМ во текот на 2015-та година во рамките на проект поддржан од страна на (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) - ГИЗ, преку Отворен Регионален Фонд за Модернизација на Општинските услуги, а се спроведуваше преку Милиеуконтакт Македонија.

Овој проект имаше за цел да идентификува дали постојат правни и практични услови за развој и имплементација на систем за известување во општините од Југоисточна Европа, со обезбедување на дијалог меѓу асоцијациите на локалните власти и организациите на потрошувачите, со цел да се процени на одржливоста на системот и да се договори структурата на управување, а системот би се потпираше на примената на паметен телефон и интернет платформи.

## ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА ПОДОБРИ ОПШТИНСКИ УСЛУГИ ВО ЈУГОИСТОЧНА ЕВРОПА

Организацијата на потрошувачите на Македонија во соработка со Институтот за европска политика (ЕПИ) спроведуваше активности во рамки на овој проект во текот на 2015-та година. Проектот е финансиран од страна на германската организација за меѓународна соработка (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) - ГИЗ, преку Отворен Регионален Фонд за Модернизација на Општинските услуги и се спроведува од страна на Think for Europe Network (TEN).

Главна цел на проектот е да се зајакнат капацитетите на организациите за заштита на потрошувачите и тела на локално и на национално ниво во Југоисточна Европа, особено во контекст на европската интеграција. Со проектот се очекува да се подобри заштитата на интересите на потрошувачите и да се зголеми меѓусебната доверба меѓу корисниците и давателите на услуги и на тој начин да придонесе за квалитет на услугите. Иако земјите на Југоисточна Европа, веќе имаат усвоени законски одредби за заштита на потрошувачите, степенот на свеста за правата на потрошувачите е ниска, особено во однос на правата што ги имаат и услугите обезбедени од комунални претпријатија основани од единиците на локалната самоуправа.

Проектот се спроведува со цел организациите за заштита на потрошувачите да развијат позиција за предизвиците поврзани со правата на потрошувачите за општинските услуги, организациите на потрошувачите да ги зајакнат нивните капацитети за подигнување на свеста и подобрување на нивото на информации на нивните целни групи, да бидат идентификувани потенцијалните иницијативи за соработка меѓу организациите на потрошувачите со други заинтересирани страни на регионално и национално ниво.