

Врз основа на член 121 од Закон за заштита на потрошувачите (“Службен весник на Република Македонија“бр.38/04), Владата на Република Македонија на седницата одржана на 27.12 .2006 година, донесе

Програма за заштита на потрошувачите за периодот 2007- 2008 година

I. ВОВЕД

Во остварувањето на националниот интерес и стратешката цел за исполнувањето на условите за полноправно членство на Република Македонија во Европската Унија преземени се низа активности по однос на усогласувањето на нашето законодавство со легислативата на ЕУ , во кои меѓу другото, спаѓа и областа на заштитата на потрошувачите.Ефикасната заштита на потрошувачите е фундаментална вредност на секое хумано граѓанско општество што обезбедува квалитетно живеење и одржува рамнотежа помеѓу интересите на економските субјекти и потрошувачите на пазарот за што во исто време се зема предвид прогресот и законодавството на ЕУ како и насоките на ООН во оваа област.

Врз основа на насоките на ЕУ дефинирани се осум клучни точки познати како осум потрошувачки права и тоа:

- Право на задоволување на основни потреби;
- Право на безбедни производи и услуги;
- Право на информираност;
- Право на избор;
- Право да се слушне гласот на потрошувачите;
- Право на обештетување;
- Право на образование на потрошувачите;
- Право на здрава животна средина

Поаѓајќи од овие основни потрошувачки права, примарните цели на потрошувачката политика во Република Македонија се насочени кон:

- Примена на ефективни мерки за заштита на потрошувачите во согласност со политиката на конкуренција на пазарот и другите општествено - економски политики, вклучувајќи ја и политиката за заштита на животната средина;

- Зајакнување на свеста на потрошувачите во врска со нивните права и нивната улога во пазарната економија, преку обезбедување информации, совети и едукација;
- Доследна примена на законската регулатива;
- Поедноставување на процесот на заштита на правата на потрошувачите преку судовите;
- Обезбедување ефикасност на владините органи, дирекции, инспекциските служби и нивна меѓусебна соработка со цел да се постигне повисоко ниво на ефективност во работењето;
- Обезбедување контрола над производите кои претставуваат ризик по здравјето и безбедноста на потрошувачите;
- Усогласување на законската регулатива за заштита на потрошувачите со законската регулатива на ЕУ;
- Давање финансиска помош за услугите што ги вршат организациите за заштита на потрошувачите;

II. ПРАВНА РАМКА И ИНСТИТУЦИОНАЛНА ПОСТАВЕНОСТ

A. Правна рамка на политиката за заштитата на потрошувачите

Правен основ за усогласување на националното законодавство со законодавството на ЕУ, во делот на заштитата на потрошувачите е членот 97 од Спогодбата за Стабилизација и Асоцијација кој во себе ги содржи обврските за усогласување на стандардите за заштита на потрошувачите во Република Македонија со оние во Европската Унија.

За таа цел во 2004 година донесене е нов Закон за заштита на потрошувачите .

Со овој Закон се направи чекор напред во усогласувањето на правната регулатива со легислативата на Европската Унија во областа на заштитата на потрошувачите. Ова секако не треба да значи дека работата во овој домен е завршена бидејќи мултидисциплинарноста на материјата бара соодветни прилагодувања на постојните и новите закони, со нагласена потреба да се сообразат, односно да се најдат соодветни решенија во прописите со кои се регулираат покрај другото и услугите од јавен интерес, особено имајќи го предвид фактот на нивната монополска положба и најавата за нивна приватизација.

Покрај Законот за заштита на потрошувачите, во Република Македонија постојат голем број други закони кои директно или индиректно се однесуваат на заштита на потрошувачите, како што се: Законот за

облигациони односи, Законот за сопственост и други стварни права, Законот за трговија, Законот за локалната самоуправа, Законот за безбедност на производите, Законот за пропишување на техничките барања за производите и оцена на сообразноста, Законот за безбедност на храната и материјалите и предметите што доаѓаат во контакт со храната, Законот за енергетика, Закон за заштита на конкуренцијата, законите што ги регулираат надлежностите на инспекциските органи и др.

Ефикасна заштита на потрошувачите е неопходна со цел да се осигура дека пазарната економија дејствува соодветно, а оваа заштита ќе зависи од развојот на институционално - административната инфраструктура со цел да се обезбеди надзор над пазарот и спроведување на законите од оваа област. За таа цел, а со оглед на интересот на Република Македонија за членството во ЕУ, ќе се поттикне и обезбеди:

- сообразување на законодавството и усогласување на заштитата на потрошувачите со законодавството за заштитата на потрошувачите како што тоа ќе се регулира со општите начела од оваа област во земјите од Европската Унија;
- политика на активна заштита на потрошувачите, вклучувајќи и засилено информирање и развој на независни организации;
- ефективна правна заштита на потрошувачите со цел да се подобри квалитетот на стоките за широка потрошувачка и да се одржат соодветните безбедносни стандарди.

Б. Институционална поставеност

Заштитата на потрошувачите во Република Македонија е институционализирана со работата на два сектори, од кои еден го сочинуваат органите на државната управа и други органи и тела на јавниот сектор, а вториот го сочинуваат невладини организации чија дејност е директно или индиректно фокусирана на различни аспекти на заштитата на потрошувачите.

Кога станува збор за првиот сектор, со оглед на мултидисциплинарноста на заштитата на потрошувачите повеќе органи и тела на државната управа и на јавниот сектор имаат директни и/или индиректни ингеренции во овој домен, утврдени со Законот за заштита на потрошувачите и со други закони, како следи:

- Влада на Република Македонија (креирање на потрошувачка политика, донесување на Програма за заштита на потрошувачите);
- Совет за заштита на потрошувачите при Владата на Република Македонија (предлагање на мерки и активности, следење на

- реализацијата на Програмата за заштита на потрошувачите, оценување на состојбата на пазарот и сл.);
- Совет за заштита на потрошувачите на ниво на единиците на локалната самоуправа (грижа за заштита на потрошувачите на локално ниво);
 - Министерство за економија (директно одговорно за спроведување на политиката за заштитата на потрошувачите, предлага Програма за заштита на потрошувачите, спроведува мерки и активности во доменот на имплементација на потрошувачката политика и усогласување на правната регулатива со потребите на потрошувачите согласно Програмата за заштита на потрошувачите);
 - Државен пазарен инспекторат, во рамките на Министерството за економија (контрола над спроведувањето на Законот за заштита на потрошувачите, контрола на квалитетот на производите и услугите, заштита на економските интереси на потрошувачите);
 - Судот, доколку се покрене постапката од потрошувачите за заштита на нивните права и интереси.

За заштита на потрошувачите покрај Министерството за економија институционално се ангажирани и: Министерството за здравство (Државен санитарен и здравствен инспекторат, Дирекција за храна и Биро за лекови), Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство (Државна ветеринарна инспекција -Управа за ветеринарство и Државниот инспекторат за земјоделство,Управа за заштита на растенијата), Министерство за животна средина и просторно планирање (Државен инспекторат за животна средина), Министерство за транспорт и врски (Агенција за електронски комуникации), Народниот правобранител, Комисија за заштита на конкуренцијата, Советот за радиодифузија, Институтот за стандардизација, Институтот за акредитација, Стопанската комора на Македонија и др.

Остварувањето на овие активности во Министерството за економија се врши преку Одделението за заштита на потрошувачите.

За вториот сектор во доменот на заштитата на потрошувачите се содржани одредби во Законот за заштита на потрошувачите, кој во Делот VII, Глава 2 ги регулира правата и обврските на здруженијата на потрошувачите.

Законските решенија од Законот за заштита на потрошувачите (член 128) даваат широка можност за вклучување на невладините организации во креирањето на потрошувачката политика, информирањето, едукацијата и советувањето на граѓаните-потрошувачи.

Во Република Македонија активно работи Организацијата на потрошувачите на Македонија во Скопје, призната во меѓународни рамки како членка на Европска организација на потрошувачите - BEUC и Светска потрошувачка организација - Consumers International.

Организационо гледано, Организацијата на потрошувачите на Македонија - ОПМ делува како “чадор” организација, преку Централата и Советодавно биро за потрошувачите во Скопје. ОПМ има над 3000

колективни и индивидуални членови. Организациите за заштита на потрошувачите во Тетово, Штип, Охрид, Битола и Кочани се независни невладини организации, колективни членки на ОПМ, а во својот состав имаат Советодавни бироа за потрошувачи кои се во постојана комуникација со Централата и Советодавното биро во Скопје. Во рамките на областите во кои ОПМ делува (исхраната, становање и домување, енергетика, правата на пациентите, заштита на децата како потрошувачи, екологија и др.), постојано се одржуваат голем број семинари, трибини, поединечни истражувања, медиумски презентации, заради едукација на потрошувачите и информирање на јавноста за проблемите на граѓаните.

Финансирањето на Организацијата на потрошувачите на Македонија се врши во најголем дел преку странски проекти и од буџетските средства наменети за здруженија на граѓани.

Врз основа на билатерален договор склучен меѓу германската и македонската влада, во Република Македонија во период 1998 - 2005 година се реализираше ГТЗ проект за помош на Организацијата на потрошувачите на Македонија. Проектот заврши во 2005 година и по барање од Министерството за економија во 2006 година одобрен е нов ГТЗ проект: “Јакнење на заштитата на потрошувачите на локално ниво” кој е во фаза на реализација, а ќе заврши до крајот на 2007 година. ОПМ исто така, во 2006 година отпочна со реализација на ИТЗ – УСАИД проект: “Помош на единиците на локалната самоуправа во востанување систем за заштита, информирање, едукација и советување на граѓаните-потрошувачи во функција на остварување на нивните права во процесот на децентрализација во Република Македонија.”

Во Република Македонија постојат и други здруженија на граѓани кои на индиректен начин ги штитат интересите на потрошувачите: Македонско здружение за маркетинг “Маркетинг”- Скопје, сите здруженија на екологисти и слично.

Поагајќи од потребата за се поголемо вклучување на организациите на потрошувачите во креирањето и спроведувањето на политиката на заштитата на потрошувачите, како во земјата така и надвор од неа, се налага потребата од обезбедување буџетски средства за финансирање на активностите што тие ги извршуваат, што би значело потпомагање за нивно здружување, соработка со здруженијата на потрошувачите надвор од земјата, создавање можности за континуирано едуцирање на потрошувачите за нивните права и обврски од најраната возраст преку одржување на стручни предавања, советувања, семинари, работилници и тркалезни маси, форуми, издавање на списанија и брошури, како и учество во процесот на донесувањето на одделни прописи и др.

III. ПРАВЕН ОСНОВ ЗА ДОНЕСУВАЊЕ НА ПРОГРАМАТА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Програмата за заштита на потрошувачите се базира на преземање натамошни активности и иницијативи во остварување и развивање на трите основни стратешки цели, определени од страна на Европската Комисија и тоа:

- Високо ниво на заштитата на потрошувачите;
- Ефикасно спроведување на правилата за заштита на потрошувачите; и
- Вклучувањето на организациите на потрошувачите во креирањето на политиката на потрошувачите.

Остварувањето на овие стратешки цели на потрошувачката политика треба да обезбеди воспоставување правила за заштита на потрошувачите во Република Македонија преку обезбедување подобар избор, пониски цени и пристап кон основните услуги на пазарот. Со ефикасно спроведување на правилата за заштита на потрошувачите ќе се обезбеди повисоко ниво на заштита.

Според членот 122 од Законот за заштита на потрошувачите со Програмата се определуваат:

- политиката за заштита на потрошувачите;
- мерките и активностите за остварување на политиката за заштита на потрошувачите;
- советувањето, едукацијата и информирањето на потрошувачите; и
- средствата за реализација на Програмата.

Обемот на Програмата за заштита на потрошувачите во основа ги опфаќа:

- основните права на потрошувачите;
- основата на политиката за заштита на потрошувачите;
- преглед на законодавството;
- средства за имплементирање на законодавството;
- активности на владините органи со посебен осврт врз меѓусекторската соработка во Владата, како и соработката со невладините организации;
- поттикнување на развојот и работењето на здруженијата на потрошувачите;

- мерки за подобрување на постапката за остварувањето на правата на потрошувачите, особено од страна на судовите и предлагање на други алтернативни начини за разрешување на спорите - медијаторство;
- едукативна програма;
- создавање подобри услови и можности за користење на јавните услуги;

IV. ЦЕЛИ И СОДРЖИНА НА ПРОГРАМАТА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

A. Цели на Програмата за заштита на потрошувачите

Основната цел на Програмата за заштита на потрошувачите, како и на политиката за заштита на потрошувачите е подигање на заштитата на потрошувачите на повисоко ниво.

Остварувањето на таа цел ќе зависи и од остварувањето и на следниве цели:

1. Едукација и информирање на трговците и давателите на услуги, одделни вработени во државните органи, локалната самоуправа, јавните и други установи, чии надлежности се поврзани со областа на заштита на потрошувачите, како основен предуслов за остварување и почитување на правата на потрошувачите;
2. Информирање, советување и едукација на потрошувачите за остварување на своите права;
3. Соодветна практична примена на законските и подзаконските акти и нивно соодветно дополнување;
4. Брза и ефикасна судска заштита на потрошувачите;
5. Промовирање на алтернативните начини за решавање на потрошувачките спорови;

Посебно внимание на заштитата на потрошувачите треба да се обрне во следните области:

- безбедноста на производите;
- прехранбена потрошувачка;
- трговија и стопанство;
- туризам и угостителство;
- заштита на животната средина;
- стамбена политика;
- користење на комуналите и други јавни услуги од интерес на граѓаните;

- финансиски услуги (банкарство, осигурување, потрошувачки кредити);
- образование;
- начинот на остварувањето на правата за заштита на потрошувачите од страна на инспекциските органи и судовите;
- услуги кои респективно ги обезбедува Владата и единиците на локалната самоуправа;
- информираниост и едукација;
- создавање услови за одржлива потрошувачка;
- поттикнување на развојот и работењето на здруженијата на потрошувачите;
- донесување на кодекс за рекламирање во согласност со Европските стандарди; и
- друго.

Б. Содржина на Програмата за заштита на потрошувачите

Поагајќи од напред споменатите стратешки цели, содржината на програмата за заштита на потрошувачите ќе се заснова на:

1. Преземање на активности за натамошно разгледување и развивање на прашањата по однос на трговските практики и безбедноста на производите; и

2. Едукација и информирање на трговците и давателите на услуги, одделни вработени во државните органи, локалната самоуправа, јавните и други установи чии надлежности се поврзани со областа на заштита на потрошувачите; и

3. Информирање, советување и едукација на потрошувачите за остварување на своите права;

Ова ќе се остварува особено преку:

- издавање на списанија;
- издавање на прирачници, памфлети, брошури и др.;
- електронските и печатени медиуми;
- организирање на семинари во поодделни општини со потрошувачите и трговците;
- организирање на предавања во предучилишните установи, основното, и средното образование;
- иницијатива за внесување во програмските активности на предучилишните установи, основното и средното образование на основни познавања за заштитата на потрошувачите.

4. Соодветна практична примена на законските и подзаконските акти и нивно соодветно дополнување, ќе се остварува со:

- ефикасна соработка помеѓу владините органи и помеѓу нив и организациите на потрошувачите;
- ефикасна контрола на опасни производи на пазарот;
- воспоставување на систем за надгледување на опасни производи на пазарот, што треба да биде дел од меѓународниот систем за известување за опасни производи (RAPEX-систем за брза тревога);

5. Заради брза и ефикасна судска заштита на потрошувачите потребно е постоење на релевантни методи и средства со чија помош потрошувачите ќе можат да ги заштитат своите права, а тоа може да се оствари само со воведување на ефтини, брзи и едноставни судски постапки преку тековната реформа на судскиот систем;

6. Промовирање на алтернативните начини за решавање на потрошувачките спорови преку воведување на одделни форми за разрешување на споровите на потрошувачите:

- медијаторство; и
- посредување.

Овие посебни цели ќе се постигнуваат со предлагање на соодветни мерки и активности во Програмата за заштита на потрошувачите, со посебен осврт за оние услуги каде во иднина нивото на заштитата на потрошувачите треба да се подигне на повисоко ниво.

V. ПЛАНИРАНИ АКТИВНОСТИ ЗА 2007 И 2008 ГОДИНА

A. Активности за 2007 година

- Заради согледување на примената на прописите за квалитетот на производите што се пуштаат во промет, што се однесуваат на безбедноста на производите, а со цел остварување високо ниво на заштита на здравјето и безбедноста на потрошувачите, ќе се организираат регионални семинари со Државниот пазарен инспекторат, Институтот за стандардизација, Институтот за акредитација, Организацијата на потрошувачите на Македонија и Стопанската комора на Македонија.
- Од аспект на имплементацијата на Законот за заштита на потрошувачите, имајќи ги предвид правата на потрошувачите и економските интереси на трговците (обезбедување гаранција,

- декларација, сервисирање, барања за враќање на производите, нивна замена и др.), ќе се организираат регионални семинари во поделни општини со трговците, во соработка со Државниот пазарен инспекторат, Организацијата на потрошувачите на Македонија и Стопанската комора на Македонија.
- За согледување на транспарентноста на процесот за стандардизација преку целосно и ефективно вклучување на претставниците од здруженијата на потрошувачите во органите за стандардизација, ќе се организира работна средба со Институтот за стандардизација, Институтот за акредитација, Организацијата на потрошувачите на Македонија и Државниот пазарен инспекторат.
 - Поаѓајќи од значењето на безбедноста на храната и лековите што се пуштаат во промет, како и подигањето на нивото на заштитата на потрошувачите од нехигиенска, неподобна, неозначена или изменета храна, со цел придонесување за економскиот развој со одржување на довербата на потрошувачот во прехранбениот систем и обезбедување навремена информираност на потрошувачите преку јавните медиуми за состојбите на пазарот утврдени со инспекцискиот надзор, ќе се организираат работни средби со Дирекцијата за храна, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Биро за лекови, Државен инспекторат за земјоделство, Државна ветеринарна инспекција - Управа за ветеринарство и Организацијата на потрошувачите на Македонија;
 - Со цел да продолжи процесот на едукацијата во воспитно - образовниот процес, а воедно да се согледаат резултатите од практичната примената на едукацијата на децата од предучилишните установи и младата популација од основното образование од областа на заштита на потрошувачите, ќе се организираат семинари во поделни општини, во предучилишните установи и училишта од основното образование, во соработка со Министерството за образование и наука - Бирото за развој на образованието и Организацијата на потрошувачите на Македонија.
 - Заради согледување на примената и промовирање на медијацијата како начин на решавање на потрошувачките спорови помеѓу потрошувачите и трговците ќе се организира работна средба со Министерството за правда, Комора на медијатори и Центар за медијација, Организацијата на потрошувачите на Македонија и судовите.
 - Заради согледување на состојбите и преземените мерки од давателите на јавните услуги на потрошувачите, како и предлагање мерки за подобрување на состојбите во оваа област, ќе се организира работна средба со АД Македонски телекомуникации, EVN-ЕСМ, Министерството за транспорт и врски-Агенција за електронски комуникации, Регулаторна комисија за енергетика, Државниот пазарен

инспекторат, Комисија за заштита на конкуренцијата, Организацијата на потрошувачите на Македонија и Народниот правобранител.

- Давање советодавни услуги на потрошувачите во соработка со Организацијата на потрошувачите на Македонија.
- Организирање на посета на некои од земјите членки на Европската Унија за согледување на состојбите во областа на заштитата на потрошувачите и спроведување на политиката за заштита на потрошувачите, со цел осознавање на нивните искуства и можноста за примена на истите;
- Информациска за спроведување на Програмата за заштита на потрошувачите.

Б. Активности за 2008 година

- За согледување на тековните комунални проблеми од аспект на заштита на потрошувачите ќе се организираат регионални семинари во поодделни општини во соработка со Министерството за транспорт и врски, ЗЕЛС, Организацијата на потрошувачите на Македонија и Комисијата за заштита на конкуренцијата.
- Заради имплементација и поголема транспарентност на законските прописи што ќе се донесат во 2007 година, а кои се однесуваат на заштитата на потрошувачите, ќе се организираат регионални трибини со надлежните министерства и органите во нивниот состав, Организацијата на потрошувачите на Македонија, Стопанската комора на Македонија и Државниот пазарен инспекторат.
- Со цел потрошувачите навремено да бидат информирани за согледувањата на состојбите на пазарот со прехранбените производи, лековите и одделни хемиски производи утврдени со инспекцискиот надзор преку координација на активностите на инспекциските служби, ќе се организираат работни средби со Дирекција за храна, Државниот санитарен и здравствен инспекторат и Биро за лекови, Државниот инспекторат за земјоделство, Државна ветеринарна инспекција-Управата за ветеринарство, Организацијата на потрошувачите на Македонија и Стопанската Комора на Македонија.
- Со цел да се согледаат резултатите од практичната примената на едукацијата на децата од предучилишните установи и младата популација од основното образование од областа на заштита на потрошувачите, ќе се организираат семинари во поодделни општини, во предучилишните установи и училишта од основното образование во соработка со Министерството за образование и наука - Бирото за

развој на образованието и Организацијата на потрошувачите на Македонија.

- Поаѓајќи од потребата потрошувачите да бидат информирани за состојбите на пазарот со рекламирањето на производите и услугите, како и со цел за преземање на мерки во случаи на заведувачко рекламирање, ќе се организира работна средба со Министерството за транспорт и врски, Советот за радиодифузија, Стопанската комора на Македонија, Државниот пазарен инспекторат и Организацијата на потрошувачите на Македонија;
- Заради согледување на состојбите и преземените мерки од давателите на јавните услуги на потрошувачите, како и предлагање мерки за подобрување на состојбите во оваа област, ќе се организира работна средба со АД Македонски телекомуникации, EVN- ЕСМ, Министерството за транспорт и врски-Агенција за електронски комуникации, Регулаторна комисија за енергетика, Државниот пазарен инспекторат, Комисија за заштита на конкуренцијата, Организацијата на потрошувачите на Македонија и Народниот правобранител.
- Давање советодавни услуги на потрошувачите во соработка со Организацијата на потрошувачите на Македонија.
- Организирање на посета на некои од земјите членки на Европската Унија за согледување на состојбите во областа на заштитата на потрошувачите и спроведување на политиката за заштита на потрошувачите, со цел осознавање на нивните искуства и можноста за примена на истите;
- Информација за спроведување на Програмата за заштита на потрошувачите.

Советот за заштита на потрошувачите ќе ја следи реализацијата на Програмата за заштита на потрошувачите и ќе и предлага на Владата на Република Македонија мерки за нејзино остварување.

VI. ФИНАНСИСКИ СРЕДСТВА ЗА РЕАЛИЗАЦИЈА НА ПРОГРАМАТА

Активностите од оваа Програма ќе се реализираат во рамките на обезбедените средства во Буџетот на Република Македонија, за 2007 и 2008 година.

За учество во реализацијата на поделни активности од оваа Програма, органите на државната управа ќе ги партиципираат своите финансиски трошоци.

VII. ВЛЕГУВАЊЕ ВО СИЛА НА ПРОГРАМАТА

Оваа Програма влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во “Службен весник на Република Македонија.”

Бр.
_____ 2006 година
Скопје

Претседател на Владата
на Република Македонија
Никола Груевски