ОРГАНИЗАЦИЈА НАПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ

_2013_

ул. „Водњанска“ бб П.Фах 150, 1000 Скопје

СОДРЖИНА:

1. Реализација на активности:

- Реализирање на дел од активности од Програмата за заштита на потрошувачи при Влада на Република Македонија;
- Во соработка со Агенција за храна и ветеринарство изработени се и испечатени брошури и реализирана е кампања низ повеќе градови на Република Македонија;

2. Учество и организација на позначајни настани:

- Одбележување на 15 Март - Светскиот ден на потрошувачите;
- Отворени денови –заштита на личните податоци на потрошувачите;

3. Институционални контакти

4. Советување на потрошувачи

5. Медиумска застапеност

1. РЕАЛИЗАЦИЈА НА АКТИВНОСТИ

- **Реализирање на дел од активности од Програмата за заштита на потрошувачи при Влада на Република Македонија**

Согласно со условите од јавниот повик за доделување финансиски средства за реализација на програма (проект) на здруженијата на потрошувачи, Организација на потрошувачите на Македонија во конзорциум со организациите на потрошувачи од: Битола, Штип, Тетово, Охрид и Кочани поднесе програма (проект) за имплементација на активностите од Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на РМ и како единствен понудувач, склучи Договор со Министерството за економија за извршување на предвидените активности.

Согласно Програмата, сите активности успешно се имплементираа во предвидената временска рамка, усогласени со ресорното Министерство.

<u>**Активностите се реализираа како следи:**</u>

- Подготовка и печатење на 3 (три) брошури и други промотивни материјали за правата на потрошувачите согласно прописите за заштитата на потрошувачите. Се изработија и испечатија три брошури на следните теми:

1. **Кои се правата на потрошувачите во договорите за потрошувачки кредити!**
2. **Потрошувачите и нивните права при организирани туристички патувања!**
3. **Нечесното пазарно однесување – како да го препознаеме?**

Брошурите беа изработени на македонски и албански јазик, лекторирани дизајнирани и испечатени како и дистрибуирани до целните групи преку кампања и одржување настани. Истовремено, брошурите се поставени на веб страната на ОПМ и на Министерството за економија.

Исто така беше изработен еден електронски број Билтен на ОПМ (е-Билтен), објавен на веб страната на ОПМ, наменет за едукација и информирање на потрошувачите.

- Промоција на Програмата за заштита на потрошувачите за период 2013 – 2014 година и законската регулатива од областа на заштита на потрошувачите во градовите: **Тетово, Кочани, Струга и Велес**.

Настанот во **Велес** се одржа на 29.12.2012 во салата на Општина Велес, аво **Тетово** на 12.12.2012 во салата на Општина Тетово. Настаните беа организирани од страна на ОПМ во вид на регионални семинари на кои беа поканети и зедоа учество претставници од: Министерството за економија, Државниот пазарен инспекторат, Министерството за здравство - Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Агенцијата за храна и ветеринарство, Министерство за транспорт и врски, претставници од бизнис заедницата, локалната самоуправа, како и членовите од здруженијата на граѓани и организациите за потрошувачи. На трибините се промовираа активностите предвидени со Програмата и начините за нивна реализација од страна на Министерството за економија, а од страна на Организацијата на потрошувачите на Македонија се презентираа испечатените брошури.

Настанот во **Струга** се организираше од страна на Организацијата на потрошувачите - Охрид преку соработка со Државниот Тетовски Универзитет, на ден 12.12.2013 пред студентите на часот по Деловно право. Во рамките на оваа активност покрај програмата се презентираа и брошурите.

Настанот во **Кочани** го организираше Организација на потрошувачите на Кочани, на 18.12.2013 година пред советниците во Советот за заштита на потрошувачите во Кочани, здруженија на граѓани, активисти на ОП Кочани, претставници на локалната самоуправа и инспекциските служби. Во рамките на оваа активност покрај програмата се презентираа и брошурите.

- Промоција на брошурите и други промотивни материјали од областа на заштита на потрошувачите, како и информирање за последните измени и дополнувања на Законот за заштита на потрошувачите. Активноста се реализираше во рамките на ***кампањата: „Ние потрошувачите имаме право да знаеме! Запознајте ги своите права!“***.Преку кампањата се промовираа брошурите.

Кампањата започна во јули со промоција на брошурата:„Потрошувачите и нивните права при организирани туристички патувања“ и најава на кампањата на прес конференција во Министерството за економија на која учествуваа Министерот, претседателот на ОПМ и Раководителот на Комората за туризам.
Кампањата се одржа во: Охрид (25.09.2013) Струмица, Радовиш (02.10.2013), Берово (16.10.2013), Крива Паланка (12.12.2013), и беше пропратена со силна медиумска поддршка.

Во координација со Министерството за економија, ОПМ и „Skopje City Mall“ се организираше отворен ден со потрошувачите за што беа изработени посебни флаери со цел запознавање на потрошувачите со нивните права кои произлегуваат од Законот за заштита на потрошувачите преку совети по најчесто поставувани прашања. Промоцијата беше проследена со медиумска поддршка.

- Активноста беше насочена кон подигање на свеста за алтернативните форми за решавање на потрошувачките спорови по пат на медијација, за

што беше предвидено организирање на регионални семинари во: Штип, Куманово, Кичево и Неготино. Семинарите беа одржани во: Кичево на 29.11.2013, Штип на 04.12.2014, Куманово на 06.12.2013 година и Неготино на 16.12.2013 година.

Со оглед дека Предлог законот за медијација во времето на организирање на настаните беше во собраниска процедура, а оваа година беше усвоена и Директивата за алтернативно решавање на спорови во ЕУ и Регулативата за он-лајн алтернативно решавање на спорови, на семинарите беа презентирани новините на Предлог законот и новата Директива за АДР и Регулативата ОДР во потрошувачките спорови во ЕУ. Семинарите беа реализирани во соработка со експерти на ОПМ и претставници од: Министерството за правда, Државен пазарен инспекторат, Министерството за здравство - Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за животна средина, Државен инспекторат за животна средина, Стопанските комори како и здруженијата на граѓани и невладини организации за потрошувачи.

- Соработка на Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата со Советите за заштита на потрошувачите од поодделни општини и Градот Скопје заради унапредување на соработката и согледување на степенот на реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите во согласност со Програмата за заштита на потрошувачите.

Активноста ја реализираа Организацијата на потрошувачите на Македонија – Скопје и Организацијата на потрошувачите Битола. Оваа активност е во насока на подобрување на соработка на Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата со Советите за заштита на потрошувачите од поодделни општини и градот Скопје. На двете работни средби, во Скопје и Битола се дискутираше околу можноста за унапредување на соработката и согледување на степенот на реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите во согласност

со Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на РМ, услугите кои се даваат на локално ниво од страна на локалната самоуправа и нивната поддршка на граѓаните во информирање, едукација, советување, како и соработката на локалната самоуправа со организациите на потрошувачи. На средбата во Скопје, која се одржа на ден 08.10.2013 година беа поканети претставници од: Советот на потрошувачите на Владата, Единиците на локалната самоуправа и Градот Скопје, Министерство за локална самоуправа, Министерството за Економија, Министерството за здравство, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за транспорт и врски, Министерство за образование и наука -Биро за развој на образованието, Организација на потрошувачите на Македонија. На средбата во Битола, која се одржа на ден 18.12.2013 година беа поканети претставници од:Советот на потрошувачите на Битола, Организација на потрошувачите Битола и други засегнати страни.

- Реализацијата на активностите се одвиваа преку пружање правни совети за потрошувачите, учество во донесување и спроведување на законска регулатива, медиумска кампања и други активности кои произлегуваа од потребите на застапување на потрошувачите.

Во доменот на пружање правни совети за потрошувачите од страна на ОПМ истите се одвиваа преку Советодавното биро во Скопје, каде советите продолжија да се пружаат и по телефонски но и по електронски пат, но истовремено за потешки проблеми потрошувачите имаа можност да дојдат и на лично советување (по претходна најава на телефон). Потрошувачките организации на Битола, Штип, Тетово, Кочани и Охрид се вклучија во реализација на активности поврзани со: правните совети за потрошувачите, информирање и советување на потрошувачите во рамките на советите на потрошувачи формирани во општините. За таа цел потрошувачките организации беа на располагање за правно советување кое се

одвиваше по телефон, преку поддршка од страна на ОПМ – Скопје. За комуникацијата со потрошувачите и нивните проблеми, организациите дадоа полугодишен извештај кој го доставија два пати за време на траење на проектот во еднакви временски интервали, а резултатите беа поставени на веб. страната на ОПМ.

ОПМ ја подобри својата веб страна и истата има побрза комуникација со граѓаните, со цел добивање навремена и брза информација за нивните права, збогатувајќи ја со информативни материјали и соопштенија. Во рамките на оваа активност ОПМ продолжи да ја одржува соработката со сите организации на порошувачи и пружаше информации неопходни за нивната работа, меѓутоа ОПМ ги прифаќаше барањата за советување од потрошувачи од целата територија на РМ и постапуваше по нивните претставки. ОПМ води регистар за сите советувања, вклучително и електронско советување, а резултатите од полугодишната статистика и статистиката за цела година е поставена на веб страната. За овој домен на работа ОПМ ангажираше советодавец во советодавното биро во Скопје и експерт за одржување на веб страната.

- **Учество во донесување на законската регулатива**

Во соработка со стручните институции, факултетите и експертите во Правната Комисија на ОПМ, како и врз основа на проблемите на потрошувачите согледани преку советувањата, ОПМ иницираше во ЗЗП да се внесе медијацијата како можност за решавање на споровите помеѓу трговците и потрошувачите со посредство на медијатори, а беше направена промоција на последните решенија дадени во Предлог законот за медијација, кој беше во собраниска процедура, на семинарите во Куманово, Штип, Неготино и Тетово, а достави предлог до МЕ за доуредување на делот на ЗЗП кој се однесува на означување на цените на производите.

Консултанска поддршка на локалните совети за заштита на потрошувачи

ОПМ континуирано ги подржуваше постоечките советодавни места во општините каде што се тие формирани и иницираше формирање Совети за заштита на потрошувачите во оние општини каде што не се формирани, преку активностите предвидени со оваа програма. По завршувањето на локалните избори сите Совети на потрошувачи претходно формирани мораа да претрпат измени, заради промените на претставниците кои доаѓаат од редовите на советниците.

Медиумска кампања и други активности за подигање на свеста на потрошувачите:

Во сите активности на ОПМ предвидени со Програмата беа вклучени медиумите, а исто така ОПМ постојано даваше информации од значење за потрошувачите. Настаните и активностите на ОПМ беа проследени преку следниве електронски медиуми:ТВ Сител, ТВ Алфа, Канал 5, МТВ, ТВ Телма, ТВ Кисс, ТВ Орбис, како и електронски и пишани медиуми: Дневник, Утрински, Нова Македонија, Вечер, Економико, Телеграф, МИА и многу други.

Информирање и советување на потрошувачите во рамките на советите на потрошувачи формирани во локалните самоуправи и локалните невладини организации за заштита на потрошувачи

Организациите на потрошувачи поттикнуваа одржување средби на Советот на потрошувачи на ниво на Општините но во главно одржаа по една средба со оглед на преструктуирање на советите (именување на претставници од редот на новите советници). Такви средби организираа ОП Штип, ОП Охрид, ОП Битола и ОП Кочани.

- **Во соработка со Агенција за храна и ветеринарство изработени се и испечатени брошури и реализирана е кампања низ повеќе градови на Република Македонија;**

Согласно техничката спецификација која е составен дел на предметот на склучениот договор помеѓу Агенцијата за храна и ветеринарство (АХВ) и Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) со овој извештај се опфатени две активности, од кои:

1. изработка, лекторирање и припрема за печатење на 6 лифлети на македонски и албански јазик.
2. организирање трибини/настани низ повеќе градови на Република Македонија на тема: ,,Безбедноста на храната е обврска на сите заинтересирани страни во системот за безбедност на храната".

1. Изработка, лекторирање и припрема за печатење на 6 лифлети на македонски и албански јазик.

Изготвувањето на публикациите (лифлети), нивната промоција преку кампањата и организацијата на настани и трибини низ повеќе градови е дел од програмата на Владата за заштита на потрошувачите.

За време на остварување на секоја од наведените активности, ОПМ беше во комуникација со одговорните лица во АХВ заради потребата од прилагодување на текстот на лифлетите, внатрешното уредување пред печатење на истите, како и при организација на настаните и трибините.

Комуникацијата која се освврнуваше на сите нивоа, а особено со Одделението за заштита на потрошувачите во АХВ, особено во доменот на промоцијата на лифлетите во малопродажната мрежа во градовите кои беа опфатени со кампањата и во Скопје, во интерес на подобра информираност на

граѓаните, операторите со храна и другите заинтересирани страни. Лифлетите се прилагодени за просечниот потрошувач и имаат за цел да информираат и да ја подигнат свеста за означувањето на храната и важноста од читањето на ознаките, означувањето на алергените состојки и нивното читање, означувањето и разбирањето на нутритивните и здравствените тврдења како и опфатот на адитивите во храната. Поконкретно, тематските лифлети ги носат следниве наслови:

- **Како да се чита означувањето на прехрамбениот производ**
- **Означување на ГМО – храната**
- **Алергии од храна-корисни информации**
- **Здравјето е важно!Какви информации треба да содржи означувањето на храната?**
- **Означување на нутритивните и здравствените тврдења**
- **Адитиви во нашата исхрана**

2. **Организирање трибини/настани низ повеќе градови на Република Македонија на тема: ,,Безбедноста на храната е обврска на сите заинтересирани страни во системот за безбедност на храната”**

На трибините беа поканети претставници од сите учесници во системот на безбедноста на храната во Република Македонија: Агенција за храна и ветеринарство, инспекција за храна, лабораториите со седиште во локалната самоуправа, операторите со храна, како и претставниците на локалната самоуправа, Организацијата на потрошувачите на Македонија и други здруженија на граѓани, образовни институции (предучилишни установи, основни, средни училишта) и медиумите.

На трибините се дискутираа прашања од интерес на учесниците и пошироката јавност, а посебно:

- состојбата по воведувањето на ХАСАП системот и улогата на АХВ во синџирот на безбедноста на храната, како и одговорноста на операторите со храна;
- инспекциските надзори на храната од увоз и онаа произведена во Република Македонија
- означувањето на храната, недоследностите во означувањето и мерките кои се преземаат во овој домен: вистини и заблуди за ГМО храната и означувањето:означување на алергени состојки во храната; означување на нутритивни информации и здравствени тврдења.

Исто така, на трибините беа дискутирани и најчесто поставуваните прашања од страна на потрошувачите и операторите со храна, како и потребата од заедничко делување на сите заинтересирани страни со цел успешна имплементација на законските прописи, едукација и информирање на потрошувачите.

Релизација на кампањата

Трибините и настаните се организираа врз основа на претходно прифатена агенда од страна на АХВ која се реализираше во 10 градови, а пред секој настан и/или трибина преку МИА беа известувани средствата за јавно информирање. Лифлетите и другите промотивни материјали беа поставувани на пултови посебно наменети за овие настани и трибини.

На настаните и трибините присуствуваа 238 учесници, а постојано имаше известувачи од сите ТВ и електронски медиуми, или над 33 учесници од медиумите на сите трибини и настани.

Кампањата започна на 28.03.2013во Тетово преку организирање на настан во Рамстор - супермаркет 3. Претходно од страна на организаторите, ОПМ и АХВ кампањата беше медиумски промовирана

Трибината која се одржа во Гостивар беше добро посетена и имаше голем интерес од присутните за добрата хигиенска и производствена пракса, ХАСАП системот, а беше искажана потреба од поголема едукација и информираност на операторите со храна за законската регулатива.

На 30.03.2012 година во насока на подобра информираност на потрошувачите во Скопје посебно се организираа два настани во Скопје, од кои еден во ТЦ Веро- Супермаркетот Веро и еден во ТЦ Зебра - супермаркетот Тинекс. Големата покриеност на медиумите и интерактивната комуникација со граѓаните придонесе интересот за начинот на означувањето на храната и потребата од внимателното читање на ознаките да стане многу битно за граѓаните, а заинтересираноста ја поттикнаа и стручните совети од експертите на ОПМ и АХВ на местото на настаните.

На 04.04.2013 година се одржа промоција на лифлетите во супермаркетот Рамстор во Струга и трибина во Хотел Дрим. Настаните опфатија голем број

учесници кои дојдоа од Струга и Охрид. Големата посетеност особено се должи и на покажаната спремност и ангажман за успешни настани од страна на инспекторите за храна во Струга и Охрид и Организацијата на потрошувачите од Охрид. Во супермаркетот Рамстор во Струга лифлетите беа изложени од 12.00 часот, каде во период од два часа се одвиваше комуникација помеѓу ОПМ и АХВ со потрошувачите кои купуваа, а беше обезбедено и присуство на медиумите. Трибината се одржа попладне од 14.00 часот со учество на оператори со храна од Струга и Охрид и други заинтересирани страни кои со голем инетерес ја проследија и активно учествуваа во дискусијата.

Трибината во Струмица е одржана на 11.04.2013 преку обезбедено учество на инспектори од Штип, а со нивна поддршка се организираа промоции на лифлетите за потрошувачите во супермаркетите на Валандово и Радовиш. На оваа трибина учествуваа сите заинтересирани страни, а особено имаше прашања од страна на лабораториите и нивното учество во безбедноста на храната.

На 18:04.2013 година во Прилеп се одржа промоција на лифлети во супермаркетот Тинекс во Прилеп, организирано со презентација на брошурите, интервјуа со претставниците на медиуми на национално и локално ниво и пружање совети на потрошувачите директно на самото место на овој настан.

Истиот ден **во Битола** се одржа трибина во Хотел Милениум и промоција на лифлетите во маркетот Веро во Битола. Од страна на Организацијата на потрошувачите од Битола промоција на лифлетите беше направена во ОУ Даме Груев во Битола и пред граѓански здруженија, кои покажаа голем интерес за информациите во лифлетите.

На 25.04.2013 година се одржаа последните два настани во Свети Николе и Пробиштип.Во Свети Николе беа промовирани лифлетите во супермаркетот - Астраво 09.30 часот со изјава за ТВ Свет , додека истиот ден се промовираа и лифлетите во Пробиштип во маркетите: Мој Маркет и во Зендолино, каде имаше голема посетеност од потрошувачи. Потоа се одржа трибина во округлата сала во Домот на културата.

2. УЧЕСТВО И ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОЗНАЧАЈНИ НАСТАНИ

Одбележување на 15 Март – Светски ден на правата на Потрошувачите

Оваа година 15 Март – Светскиот ден на правата на потрошувачите се одбележа под мотото: "Заштита на потрошувачките права"!На настанот учествуваа претставници на Министерството за економија, Државниот пазарен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Агенција за електронски комуникации, Дирекција за заштита на личните податоци, Државен завод за индустриска сопственост, Организацијата на потрошувачите на Македонија, претставници од Здружение на банкарството при Стопанска комора на Македонија, претставници од Групацијата на импортери на моторни возила при Сојузот на Стопански комори на Македонија и бизнис секторот.

Организацијата на потрошувачите на Македонија учествуваше со презентација на светските и европските трендови во законската регулатива за заштитата на потрошувачите и актуелните проблеми на потрошувачите преку годишната статистика, што беше медиумски проследено.

По повод 15 Март Светскиот ден на правата на потрошувачите беа одржани Отворени денови за заштита на личните податоци на потрошувачите во делот на банкарските услуги под мотото: „**Вашата приватност е сигурна со нас**" со цел подигнување на јавната свест за заштита на личните податоци на потрошувачите во банкарскиот сектор и друштвата за наплата

на долгови.

- **Отворени денови –заштита на личните податоци на потрошувачите**;

Дирекцијата за заштита на личните податоци, Организацијата на потрошувачите на Македонија, Народната банка на Република Македонија, преку меморандум со: ДООЕЛ, Халкбанк АД Скопје, ТТК Банка АД Скопје, Алфа Банка АД Скопје,Поштенска Банка АД Скопје, Стопанска Банка АД Скопје, НЛБ Тутнска Банка АД Скопје, Стопанска Банка АД Битола, Еуростандард Банка АД Скопје, Шпаркасе Банка АД Скопје и Охридска Банка АД Охрид, како и EOS Matrix DOO, Кредитекспрес Македонија ДООЕЛ, Мелон Солушнс заеднички оргазнизираа Отворени денови – заштита на личните податоци на потрошувачите.

Отворените денови се одржаа на 15 март во Скопје (Градски Трговски Центар), 19 март во Битола (Градски Плоштад), 21 март во Кавадарци (Градски Плоштад), 26 март во Тетово (Градски Плоштад), 28 март Охрид (Градски Плоштад), 30 март Струмица (ТЦ Глобал) од 12-15:00 часот. На Отворените денови граѓаните имаа можност да се информираат за своето право на заштита на личните податоци во банкарскиот сектор, да добијат одговори на најчесто поставуваните прашања поврзани со собирањето и обработката на личните податоци, директниот маркетинг но и да ги постават директни прашања до Дирекцијата за заштита на личните податоци, Организација на потрошувачите на Македонија, банките и друштвата за наплата на долгови.

3. ИНСТИТУЦИОНАЛНИ КОНТАКТИ

Поради реализација на поставените цели и активности Организацијата на потрошувачите на Македонија во текот на 2013 година оствари богата институционална соработка со релевантни министерства, државни и други институции, компании, банки, единици на локална самоуправа и сл. Би ги издвоиле соработките со Министерството за економија, Агенцијата за храна и ветеринарство, Државниот пазарен инспекторат, Министерство за здравство - Државен санитарен и здравствен инспекторат, општини: Битола, Штип, Охрид, Тетово, Кочани,Пробиштип, Прилеп, Струмица,Струга, Гостивар, Тетово, Кавадарци, Свети Николе, Неготино, Куманово, Кичево, Радовиш, Велес, Крива Паланка, Град Скопје, потоа, Дирекцијата за заштита на личните податоци, Народната банка на Република Македонија, преку меморандум со: ДООЕЛ, Халкбанк АД Скопје, ТТК Банка АД Скопје, Алфа Банка АД Скопје,Поштенска Банка АД Скопје, Стопанска Банка АД Скопје, НЛБ Тутнска Банка АД Скопје, Стопанска Банка АД Битола, Еуростандард Банка АД Скопје, Шпаркасе Банка АД Скопје и Охридска Банка АД Охрид, како и EOS Matrix DOO, Кредитекспрес Македонија ДООЕЛ, Мелон Солушнс.

4. СОВЕТУВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИ

Во текот на 2013 година во Советодавното биро Скопје како и Советодавните бироа на Организациите на потрошувачи од: Битола, Штип, Тетово, Охрид и Кочани потрошувачите се континуирано советувани: лично, телефонски и по електронски пат. Остварени се советувања во 5 + 1 советодавни бироа за што се водени дневни неделни и месечни статистики по советувалишта.

Советувалишта	Скопје	Битола	Штип	Тетово	Охрид	Кочани	**Вкупно**
Општо правни	1167	278	240	152	186	181	**2204**
Специјалистички	135	104			72	106	**417**
Вкупно по градови	**1302**	**382**	**240**	**152**	**258**	**287**	**2621**

Од статистиката следи дека во текот на 2013 година во Скопје се остварени вкупно 1302 советувања од кои 1167 општо правни и 135 специјалистички, во Битола 278 општо правни и 104 специјалистички вкупно 362, во Штип 240 општо правни, во Тетово 152 општо правни, во Охрид вкупно 258 советувања од кои 186 општо правни и 72 специјалистички, во Кочани 181 општо правни и 106 специјалистички вкупно 287 советувања. Вкупно по градови остварени се 2621 советувања од кои 2204 општо правни и 417 специјалистички.

6. МЕДИУМСКА ЗАСТАПЕНОСТ

Во текот на целата 2013 година настаните и активностите на ОПМ беа проследени преку електронски и пишани медиуми вклучително национални и локални медиуми. За 2013 година вкупната медиумска застапеност изнесува 114 од кои 28 во пишани и 86 во електронски медиуми.