2011

O

OOO

OP

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ
НА
ОРГАНИЗАЦИЈАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
НА МАКЕДОНИЈА

Организација на потрошувачите на Македонија
Ул,,Водњанска"бб.П.фах 150; 1000 Скопје
Тел.факс/++ 389 2 3 179 – 592
Тел./ ++ 389 2 3 212 440
e.mail: opm@opm.org.mk
www.opm,.org.mk

Во 2011 година Организацијата на потрошувачите на Македонија продолжи со спроведување на својата мисија и визија со цел да се создадат што е можно подобри услови за заштита на потрошувачите во Република Македонија.

Во рамките на програмата CIVICA Mobilitas, спроведувана од Центарот за институционален развој ЦИРа и финансирана од Швајцарската агенција за развој и соработка претставена од Швајцарската канцеларија за соработка во Македонија, Организацијата на потрошувачите на Македонија -ОПМ доби грант за реализација на програмските активности на ОПМ за 2011 година.

Општата цел на Програмата за 2011 година беше подобрување на заштитата на потрошувачите во Република Македонија и одржување на стандардот на услуги кои ОПМ им ги дава на потрошувачите.

Специфичните цели на Програмата кои беа реализирани во 2011 година се дизајнирани како следи:

- Поддршка на процесот на хармонизација со потрошувачкото право на ЕУ и имплементација на правната рамка во доменот на заштитата на потрошувачите преку информирање и едукација на граѓаните и на специфичните целни групи кои професионално ја применуваат правната рамка.
- Подршка на процесот на институционализација на заштитата на потрошувачите во единиците на локалната самоуправа;
- Подобрување на правната рамка на заштитата на потрошувачите и нејзината имплементација во доменот на услуги од јавен интерес и финансиските услуги.

Планираните активности се спроведоа на национално и локално ниво, во зависност од нивната природа. Наш фокус во 2011 година на национално ниво беше имплементацијата на планираните измени во Законот за заштита на потрошувачите[1] и на имплементацијата на Програма за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија, планирани за 2011 година. Активностите на локално ниво беа фокусирани на довршување на процесот на институционализацијата и на работата и растот на капацитетите на советите за заштита на потрошувачите во единиците на локалната самоуправа (ЕЛС).

[1] Службен весник на РМ бр. 38/2004, 77/2007 и 103/2008.

Програмата се имплементираше во рок од 12 (дванаесет) календарски месеци, меѓу 01.01 и 31.12. 2011 година, како следи:

Домен/Активност
1.Институционален развој на ОПМ
1.1.Анализа на измените во ЗЗП[2]
1.2Тренинг материјал за измените во ЗЗП
1.3.Обука за измените во ЗЗП
1.4.Програма за финансиска писменост
1.5.Испорака на првиот модул за финансиска писменост
2.Институционален развој на органите за ЗП[3] на ЕЛС[4]
2.1.Медиумска кампања за ЗП во ЕЛС
2.2.Форум за ЗП во ЕЛС
2.3.Техничка помош на ЕЛС во фиормирање СЗП[5]
2.4 Испорака на обука за ПП[6] и ППО[7]
2.5.Консултантска поддршка на ЕЛС опфатени со Програмата за 2010 година
3)Усогласување и имплементација на правната рамка
а) Усогласување на правната рамка
а)1Партиципација во работна група за нов ЗБП[8]
а.2Партиципација по јавните расправи по трите претходни закони
б) Имплементација на правната рамка
б.1 Изготвување на публикација за измените во ЗЗП
б.2 Медиумска презентација на новините во ЗЗП
б.3 Испорака на 6 трибини за новините во ЗЗП
б.4 Испорака на обука-семинар со ДПИ за измените во ЗЗП
б.5 Популаризација на правилникот за детски играчки преку медиумска презентација
б.6 Медиумска презентација на новините во ЗНП
б.7Медиумска презентација на новините во ЗОО
б.8 Медиумска презентација на новините во ЗЗК

[2] Закон за заштита на потрошувачите.
[3] Заштита на потрошувачите.
[4] Единици на локалната самоуправа.
[5] Совети за заштита на потрошувачите во ЕЛС.
[6] Потрошувачко право.
[7] Потрошувачка политика.
[8] Закон за безбедност на производите.

6.9 Медиумска кампања за ЗБХ[9]
4.Креирање и имплементација на потрошувачки политики
4.1Партиципација во процесот на имплементација на ПП на Владата
4.2Техничка помош во изготвувањето на ЛПЗП[10]
5.Застапување на интересите на потрошувачите
5.1 Советување во 1 + 5 советодавни бироа
5.2 Работилница на тема: Финансиски услуги
6.Информирање и едукација на потрошувачите
6.1.Одржување на ВЕБ страницата на ОПМ
6.2.Ажурирање на инфотеки
6.3.Издавање на два електронски броја на билтенот
6.4.Активности со јавни инстутуции[11]
6.5.Обележување на 15 март
7.Меѓународна соработка
7.1 Поддршка на активности на BEUC и CI[12]
7.2 Активности по странски проекти[13]

I.ИНСТИТУЦИОНАЛЕН РАЗВОЈ НА ОПМ

Активностите во овој домен беа фокусирани на обука на персоналот на ОПМ и локалните потрошувачки организации во нејзин состав, по однос на измените на Законот за заштита на потрошувачите, со цел да се одржи постојното ниво на услуги кои советодавните бироа ги даваат на потрошувачите. Обуката се фокусираше на транспонираните ЕУ Директиви за нечесно пазарно однесување и за наложувањата со кои се заштитуваат интересите на потрошувачите.

Активности кои се спроведоа:

1. ***<u>Изработена е анализа на измените во Законот за заштита на потрошувачите</u>***

Третата актуелна измена на Законот за заштита на потрошувачите – ЗЗП, има за цел понатамошна хармонизација на правна рамка за заштита на потрошувачите во Република Македонија со соодветната на ЕУ, посебно во делот на нечесно пазарно однесување од страна на субјектите на внатрешниот пазар и колективна заштита на интересите на потро-

[9] Закон за безбедност на храна
[10] Локални програми за заштита на потрошувачите.
[11] Праксата не учи дека не е можно да се планираат ваквите активности, заради кое се искажани како континуирана активност во текот на целата година.
[12] Consumers International, Лондон.
[13] Активностите се уште не се временски детерминирани со донаторите и затоа се ис-кажуваат како континуирана активност.

шувачите, а со тоа и зголемување првенствено на заштитата на економските интереси на потрошувачите од нечесно пазарно однесување од страна на трговците, поголема информираност на потрошувачите заради правилен избор при купувањето на производите и услугите, заштита на потрошувачите од нечесно пазарно однесување при вршење на промет на производи и услуги, како и можноста за заштита на заедничките интереси на потрошувачите по пат на можност за покренување на постапки пред надлежните судови. Анализата на измените и дополнувањата на Законот за заштита на потрошувачите покажува дека истите се вршат со конкретна цел да се транспонираат две нови директиви на Европската Унија, делумно редефинирање на делот на надзорот, како и да се одговори на политиката на Владата на Република Македонија за ублажување на прекршочните санкции.

2.Изработени се тренинг материјал за измените во ЗЗП

За потребите на едукацијата и популаризацијата на Измените во Законот за заштита на потрошувачи изработени се : Анализа на измените на ЗЗП пречистен текст од ЗЗП и работни материјали за учесниците на обуките.

3.Одржана е обука за измените во ЗЗП

Организацијата на потрошувачите на Македонија организираше Обука на тема: „Измени и дополнувања на Законот за заштита на потрошувачите ”, која се одржа на 8 април 2011 година, петок, хотел „Квинс”(Зебра) Скопје почеток во 11 часот.
Целта на одржување на обуката беше запознавање на претставниците на општините со кои ОПМ активно соработуваше во текот на 2010 година и со кои има потпишано меморандум за соработка со измените и дополнувањата на Законот за заштита на потрошувачите (Службен весник бр 24/11од 25.02.2011).На Обуката присуствуваа претставници од општините: Гевгелија, Прилеп, Неготино, Тетово, Охрид, Карпош, Богданци, Битола, Штип, Кочани, Велес, Струмица, Дебар и Град Скопје.

4. Донесена е Програма за финансиска писменост

Организацијата на потрошувачите на Македонија изработи Програма за финансиска писменост. Програмата се состои од повеќе модули и има за цел создавање група од мултипликатори (претставници на локални потрошувачки организации и претставници на општини опфатени со поддршка на ОПМ) кои ќе ги стекнат потребните знаења во доменот на финансиските услуги кои им се нудат на потрошувачите на пазарот во Република Македонија, задолжувањето и менаџирање на долг. Планирано е Програмата да се спроведува и наредните години и да биде основа за понатамошна работа на ова поле.

5.Испорачан е првиот модул за финансиска писменост

Првиот модул за финансиска писменост беше испорачан во рамките на Форумот ,,Финансиските услуги и потрошувачите“, преку темата Финансиски услуги кои се нудат на потрошувачите на претставниците од општините: Битола, Штип, Охрид, Тетово и Кочани, што претставува општ вовед во целиот циклус на модули што треба да се испорачаат 2012 и 2013 година.

II. ИНСТИТУЦИОНАЛЕН РАЗВОЈ НА ОРГАНИТЕ И ТЕЛАТА СО НАДЛЕЖНОСТИ ВО ДОМЕНОТ НА ЗАШТИТАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА НАЦИОНАЛНО И ЛОКАЛНО НИВО

Нашите сознанија покажуваат дека законската обврска за формирање на совети за заштита на потрошувачите, како постојани работни тела на советите на општините и градот Скопје не е имплементирана, освен во делот на целните ЕЛС опфатени со нашите активности во минатата година.Сознанијата базираат на нашите контакти кои низ реализација на различни проекти ги имавме со поголемите урбани општини во изминатиот период, што нѐ наведува на заклучокот дека во помалите и руралните општини сликата е значително полоша.

За таа цел, ние и во текот на 2011 година се обидовме да го зголемиме бројот на ЕЛС кои ќе ја институционализира заштитата на потрошувачите преку популаризација и консултантска помош и поддршка. Во оваа година наместо на однапред определени општини, понудивме поддршка на секоја ЕЛС која за тоа ке покаже интерес.

Од друга страна, самиот факт дека локалниот совет е конституиран не значи нужно и дека истиот има капацитет да ја обавува својата со закон дефинирана функција. Заради ова во текот на 2011 година беше спроведена и обука на членовите на советите за заштита на потрошувачите во дел од ЕЛС, каде советите се конституирани.

Активности кои се спроведоа:

1.Медиумска кампања за ЗП во ЕЛС

Реализирана е медиумска кампања во однос на Законот за заштита на потрошувачите во Скопје но и локалните потрошувачки организации од Битола, Штип, Охрид, Тетово, Кочани како и ОПМ. Медиумската кампања која започна на 15 март се однесуваше на информирање на јавноста за измените и дополнувањата на Законот за заштита на потрошувачите.

2.Одржан Форум за ЗП во ЕЛС

Со цел подобрување на соработката на Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата на РМ со Советите за заштита на потрошувачите од пооделни општини и градот Скопје, се одржаа два Форуми чија цел беше да се согледа степенот на реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите (таму каде што се донесени) во согласност со владината Програма за заштита на потрошувачите.
Форумите се одржа во соработка со Министерството за економија. На Форумите учествуваа претставници од : Министерство за здравство-Државен санитарен и здравствен инспекторат,Министерство за образование и наука-Биро за развој на образованието, Агенција за храна, претставници на Министерство за економија, Одделение за потрошувачи, како и претставници од 9 општини: Тетово, Охрид, Битола, Штип, Кочани, Кичево, Град Скопје, Карпош, Демир Капија.

3.Техничка помош на ЕЛС во формирање Совети за заштита на потрошувачи

ОПМ континуирано, стои на располагање на единиците на локалната самоуправа во однос на пружање помош во процесот на формирање на локални Совети за заштита на потрошувачите и донесување на локални програми за заштита на потрошувачите. Досега од 30 општини со кои ОПМ има потпишано Спогодба за соработка, 25 ***општини (80%од општините),*** формираа Совет за заштита на потрошувачите од кои: Ростуше, Зрновци, Берово, Лозово, Брвеница, Дебар, Штип, Битола,Тетово, Охрид, Велес, Прилеп, Кочани, Богданци, Пробиштип, Карпош, Гевгелија, Карбинци, Кичево, Струмица, Струга,Неготино, Делчево, Град Скопје, Центар. Од нив 15 општини имаат донесено Програми.

4. Испорачани обуки за Потрошувачко право и Потрошувачки политики

- ***Испорака на обука за Потрошувачко право***

Организацијата на потрошувачите на Македонија организираше обука на тема: **„Основи на потрошувачко право во Република Македонија ”**, која се одржа на **28 јуни 2011 година**, **во хотелот „Queens” - Зебра во Скопје со почеток во 11 часот.**
Целта на одржувањето на обуката беше стекнување на основни знаења од доменот на потрошувачкото право во Република Македонија, од страна на делегираните претставници на целните општини и Градот Скопје.

На работилницата присуствуваа вкупно 26 учесници и претставници на 11 општини: Битола, Штип, Кочани, Градот Скопје, Струмица, Карпош, Велес Неготино, Гевгелија, Кичево и Прилеп, претставници на Организацијата на потрошувачите на Македонија како и претставници од: Агенција за електронски комуникации, Министерство за здравство, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за економија и Министерство за финансии.

- ***Испорака на обука за Потрошувачки политики***

Организацијата на потрошувачите на Македонија организираше Обука на тема: **„Основи на потрошувачките политики во Република Македонија ”,** која се одржа на **25 10. 2011 година (вторник)**, **во хотелот „Квинс (Зебра) ” - во Скопје со почеток во 10 часот.** Целта на одржувањето на обуката беше стекнување на основни знаења од доменот на развивање и имплементирање на **потрошувачките политики во Република Македонија**. На работната средба присуствуваа претставници и претседатели на Советите за заштита на потрошувачите при општините таму каде тие се формирани од вкупно 15 општини и тоа: Битола, Штип, Охрид, Кочани, Дебар, Демир Капија, Богданци, Карбинци, Неготино, Пробиштип, Прилеп, Центар, Град Скопје, Карпош и Гевгелија. Истотака присуствуваа и членови на Советот за заштита на потрошувачите при Влада на РМ, претставник од Бирото за развој на образованието и претставник од Агенцијата за храна и ветеринарство. На учесниците им беше образложено креирањето на потрошувачките политики на национално, локално ниво но и во ЕУ.

5.Консултантска поддршка на ЕЛС опфатени со Програмата за 2010 година

ОПМ беше на располагање на единиците на локалната самоуправа во однос на пружање консултантска поддршка и покани за учество на настани организирани од ОПМ.

III. АКТИВНОСТИ ВО ДОМЕНОТ НА УСОГЛАСУВАЊЕ И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ПРАВНАТА РАМКА

Целта на делување беше насочена кон партиципација во процесот на усогласување на правната рамка и имплементација на постојното потрошувачко право. Од причина што најзначајна активност во доменот на потрошувачкото право е имплементацијата измените во Законот за заштита на потрошувачите, во оваа активност беа вклучени и локалните потрошувачки организации, како и надлежните институции.

Активности кои се спроведоа

а) Усогласување на правната рамка

а).1Партиципација во работна група за нов ЗБП[14]

Законот за безбедност на производите беше изменет и дополнет месец 04/2011 година со што измените се влезени во сила. при што ОПМ беше консултативно вклучена во изработка на измените. Претстои континуирано да се работи на имплементацијата на измените на овој Закон во што како Организација на потрошувачите на Македонија се надеваме дека ќе бидеме вклучени во делот на едукацијата и информирање на граѓаните.

а).2 Партиципација во јавни расправи

ОПМ учествуваше во Собраниска расправа за Законот за безбедност на храна и даде свои мислења по овој Закон. Истотака ОПМ се произнесе и по Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити и претседателот на ОПМ на покана на Министерот за Финансии и Министерот за економија учествуваше на заедничка прес конференција по донесувањето на овој Закон.

б) Имплементација на правната рамка

б).1. Изготвување на публикација за измените во ЗЗП

Актуелната измена на Законот за заштита на потрошувачите што се однесува на транспонирањето на двете директиви има за цел понатамошна хармонизација на правната рамка за заштита на потрошувачите во Република Македонија со соодветната на ЕУ, посебно во делот на нечесно пазарно однесување од страна на субјектите на внатрешниот пазар и колективна заштита на интересите на потрошувачите. За таа цел Организацијата на потрошувачите на Македонија изработи брошура ,, Стоп за нечесно пазарно однесување“

[14] Закон за безбедност на производите.

со цел да се доближат најзначајните измени на Законот до потрошувачите. Брошурата е испечатена во тираж од 1000 примероци на македонски и 500 на албански јазик.

<u>б.2.Медиумска презентација на новините во ЗЗП</u>

Остварена е медиумска презентација на новините на Законот за заштита на потрошувачите предку промоција на брошурата,,Стоп за нечесно однесување‘‘ која е презентирана пред повеќе медиуми во Скопје, Битола, Штип, Охрид, Тетово и Кочани.

<u>б).3 Испорачани 6 трибини за новините во ЗЗП</u>

Во месец април реализирани се вкупно 6 трибини и тоа во: Скопје (15.03.2011), Битола (20.04.2011), Штип (27.04.2011), Тетово (29.04.2011), Кочани (18.04.2011) и Охрид (10.05.2010). Сите одржани трибини беа медиумски поддржани.

<u>б).4 Испорака на обука- семинар со ДПИ за измените во ЗЗП</u>

Организацијата на потрошувачите на Македонија во соработка со Државниот пазарен инспекторат организираше една голема обука – семинар за пазарни инспектори од цела Македонија. Настанот се одржа во амфитеатарот на Царинската управа во Скопје на ден 28 април 2011 година. Тема на обуката беше „Измени и дополнувања на Законот за заштита на потрошувачите“. Целна група на оваа обука беа државните инспектори на Државниот пазарен инспекторат на Република Македонија. Цел на одржување на настанот беше на присутните да им се презентираат најновите измени на Законот за заштита на потрошувачите како: презентација на Директивите на ЕУ кои се транспонирани во ЗЗП, Директивата на Европскиот Парламент и на Советот со која се уредува нечесно пазарно однесување од страна на субјектите како и Директивата на Европскиот Парламент и на Советот која се однесува на колективните интереси на потрошувачите. Исто така беа опфатени и темите: „Нечесно пазарно однесување“, „Заштитата на колективните интереси на потрошувачите“ и „Надзор и прекршочни санкции“.

<u>б.5) Популаризација на правилникот за детски играчки преку медиумска презентација</u>

Со цел популаризација и имплементација на Правилникот за безбедност на детски играчки заради пласирање на пазарот детски играчки кои не ја загрозуваат безбедноста и здравјето на децата Организацијата на потрошувачите на Македонија со помош на Министерството за економија одржа три семинари но и медиумска презентација на Правилникот.

Целта на одржување на семинарите е популаризација на Правилникот за безбедност на детските играчки. На семинарите беа поканети претставници од Министерство за здравство, Државен санитарен и здравствен инспекторат, Институт за јавно здравје, Државен пазарен инспекторат, бизнис заедницата, Стопанските комори, здруженија на граѓани и Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Активноста е реализирана во три града: Кочани(09.06.2011година) во салата на Советот на општината,Гостивар (20.06.2011 год.) во ресторан ,,Виа Игнација‘‘, и Охрид (29.06.2011год.) во хотел.,,Ројал Вју‘‘. Настаните беа медиумски покриени. Така, во Кочани активноста медиумски ја покрија Канал 9 и ТВ Кочани, во Гостивар:ТВ КИС, Дневник, Канал 77, МИА, ТИ2, КОХА, додека во Охрид: Радио Охрид и ТВ Мики, весникот Време од 04.06.2011година

На ден 7 и 8 Јули 2011 година, во просториите на хотелот Холидеј Ин во рамките на TAIEX програмата Министерство за здравство - Државен санитарен и здравствен инспекторат организираше работилница на тема: „Безбедноста на детските играчки“. На работилницата учествуваше и претставник од Организацијата на потрошувачите на Македонија кој одржа презентација на тема: „Анализа на Правилникот за безбедност на детските играчки“при што беа и наведни активностите на ОПМ во областа на безбедноста на детските играчки.

б.6) Медиумска презентација на новините во Законот за надзор на пазарот

Новините во Законот за надзор на пазарот се промовирани кога е извршена и промоцијата на новините во Законот за заштита на потрошувачите од причина што Законот за надзор на пазарот е специјален закон во однос на Законот за заштита на потрошувачите. Оттука беше неопходно да се направи анализа на законските одредби на двата закони за да се види дали истите се во согласност. Промоцијата е извршена од страна на сите организации на потрошувачите во Р.Македонија.

б.7)Медиумска презентација на новините во ЗОО

Заради големиот број на јавувања од страна на потрошувачите кои беа оштетени од туристички агенции, ОПМ, Законот за облигациони односи највеќе го промовираше во делот на Договор за организирање на патување и Посреднички договор за патување. Исто така актуелни беа и сметките за топлинска енергија, електрична енергија, вода телефон кои застаруваат за една година како и роковите за застареност кои се регулирани со овој Закон.
Тука би ја издвоиле тематската средба оддржана во Струга финансиски подржана од Министерството за економија. Активноста се реализираше на 30 јуни како работна средба ***во собраниската сала*** на општина Струга. На работната средба се дискутираше правната регулатива, проблемите при нејзина имплементација, проблемите на кои наидуваат туристичките агенции при спроведување на законската регулатива, проблемите на корисниците – потрошувачите и решавањети на споровите помеѓу потрошувачите и туристичките агенции. На работната средба присуствуваа претставници од: Советот при општина Струга, претставници од општината, Претседателот на Советот на општина Струга, Државниот пазарен инспекторат од Струга, Државниот пазарен инспекторат Охрид, претставници на Агенција за промоција и поддршка на туризмот, Организација на потрошувачите

на Македонија, Организација на потрошувачите од Охрид, Министерство за економија. Оваа активносат беше медиумски покриена.

Исто така, зголемениот број на јавувања од страна на потрошувачите кои упатуваа поплаки за неможност на остварување на своите права од гаранцијата и гарантен лист, но и за високите камати од страна на давателите на јавните услуги, ја фокусираа Организацијата на потрошувачите на Македонија во овој извештаен период за промоција на Законот за облигационите односи во овој дел преку повеќе медиумски настапи..

б.8 Медиумска презентација на новините во ЗЗК

Во однос на Законот за заштита на конкуренција медиумски највеќе се промовираше делот на Законот кој се однесуваше на злоупотреба на доминантната положба на давателите на јавните услуги, од причина што и проблемите на граѓаните во најголем дел се лоцирани во оваа област.

б.9 Медиумска кампања за Закон за безбедност на храна

Организацијата на потрошувачите на Македонија ја доби јавната набавка од Агенцијата за храна и ветеринарство која се однесуваше на подготовка на три водича низ Законот за безбедност на храна (наменети за потрошувачите, бизнис операторите и инспекторите) како и изработка на четири брошури: Адитиви во храната и потрошувачи, Додатоци на храна и потрошувачи, Храна за посебна нутритивна употреба и потрошувачи, Храна во која се додадени витамини, минерали и одредени други супстанции (фортифицирана храна) и потрошувачи. Претстои кампања која ќе се одвива преку одржување јавни трибини во повеќе градови во РМ проследена со медиумска поддржаност на настаните и промовирање на Законот. Кампањата е предвидено да се реализира во: Куманово, Велес, Дебар, Неготино, Делчево, Македонски Брод, Струмица и Виница.

IV. АКТИВНОСТИ ВО ДОМЕНОТ НА КРЕИРАЊЕ И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧКИ ПОЛИТИКИ НА НАЦИОНАЛНО И ЛОКАЛНО НИВО

Покрај правната рамка, од круцијално значење за конзистентна заштита на потрошувачите е и способноста да се креираат и имплементираат соодветни потрошувачки политики на национално и локално ниво. За таа цел потребно е да се создадат соодветни капацитети кај креаторите на овие политики, кои ќе обезбедат да се препознаат потрошувачките проблеми, истите да се анализираат, да се формулираат, усвојат и имплементираат соодветни потрошувачки политики на национално, но со воведувањето на пооделните фази на децентрализацијата и на локално ниво. Во текот на 2011 година ОПМ се вклучи во процесот на имплментација на активностите планирани за првата година на Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија за период 2011 – 2012 година. ОПМ и во 2011 година продолжи да работи на институционализацијата и донесувањето на програми за заштита на потрошувачите во ЕЛС. Воедно, ОПМ работеше и на создавањето на релации и

координација на активностите меѓу Советот за заштита на потрошувачите на Владата и локалните совети.

Активности кои се спроведоа

1. Партиципација во процесот на имплементација на ПП на Владата

Од активностите предвидени во Програмата за заштита на потрошувачите при Влада на РМ, ОПМ реализираше активности предвидени од страна на Министерство за економија, како и активности предвидени од страна на Агенцијата за храна и ветеринарство.

2. Техничка помош во изготвувањето на ЛПЗП[15]

ОПМ континуирано нуди техничка помош и стои на располагање при изработка на Локални програми за заштита на потрошувачите како помош на заинтересираните општини кои имаат формирано Совет за заштита на потрошувачи при Советите на општината а немаат донесено Програми за работа на овие Совети.

V. АКТИВНОСТИ ВО ДОМЕНОТ НА ЗАСТАПУВАЊЕ НА ИНТЕРЕСИТЕ ПОТРОШУВАЧИТЕ

Најконкретна активност во доменот на застапување на интересите на потрошувачите е функцијата на советување која се обавува во рамките на редовните активности на советодавното бира на централата на ОПМ во Скопје и бироата на локалните потрошувачки организации (членки на ОПМ) во Битола, Штип, Охрид, Тетово и Кочани.

Во текот на 2011 година ОПМ продолжи со информирање и советување на граѓаните во доменот на потрошувачкото право, секој работен ден од 10 до 14 часот во Скопје , додека на другите пет локации од 10 до 14 часот трипати неделно.

Советувањето на потрошувачите се одвиваше преку: лични контакти, телефонски, и писмени контакти (преку телефакс, и-меил контакти, пошта).

Во текот на 2011 година ОПМ советодавното биро на централата во Скопје, продолжи со давање на специјалистички совети и тоа секој работен ден од 10 до 14 часот, додека во другите петлокации специјалистичките совети ќе се даваат трипати неделно од 10-14 часот. Специјалистички совети се од домените на:

- Исхраната,
- Домувањето,
- Финансиските услуги,
- Енергетската ефикасност и
- Правата на пациентите.

[15] Локални програми за заштита на потрошувачите.

Специјалистичките совети се даваа со закажување за личен контакт или по писмен пат.

ОПМ продолжи да работи на зголемување на капацитетот на советодавачите, со цел да се овозможи што е можно подобро обавување на дејноста. Во текот на 2011 година ќе се продолжи со обука во доменот на финансиските услуги, како значаен домен за советување на граѓаните.

Активности кои се спроведоа:

<u>1.Советување во 5+1 советодавни бироа</u>

Вкупно за 12 месеци во советодавните бироа на Скопје, Битола, Штип, Кочани, Охрид и Тетово има остварено **3330** советувања. Најголемиот дел од општоправните советувања се во делот од гаранцијата и јавните услуги.Од специјалистички советувања најголем дел од финансиските услуги и овие советувања се во пораст, додека има опаѓање на советувањата во доменот на исхраната.

Општоправни советувања

Гаранција	1047
Неквалитетен производ	437
Услуги	350
ЈП	1127
Вкупно	**2961**

Специјалистички советувања

Финансиски услуги/Банки	143
Исхрана	121
Финансиски услуги/Осигурување	20
Права на пациенти	47
Домување	38
Вкупно	**369**

Во советодавното биро во Скопје

Општоправни советувања	1393
Специјалистички советувања	112
Вкупно	**1505**

2, Форум на тема: Финансиски услуги и потрошувачите

Организацијата на потрошувачите на Македонија на **27 декември, 2011 година во Хотел Holidej Inn,** Скопје со почеток во **10 часот**, одржа Форум на тема: **,,Финансиските услуги и потрошувачите".** На форумските сесии презентира воведничари од Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ), и претставници од институции како: Министерство за финансии, Министерство за економија, Народна банка на РМ, Клириншка куќа на РМ , Агенција за супервизија на осигурувањето, Комисија за хартии од вредност, Агенција за супервизија на капитално финансиско пензиско осигурување – МАПАС, Македонско кредитно биро и други институции (Здружение на банкарство,Групација за лизинг), кои говореа за надлежностите и работењето на институциите од кои доаѓаат од аспект на грижата за потрошувачите. Овој настан беше проследен од повеќе медиуми.

На форумот беа разгледани повеќе прашања:

- Какви се искуствата во ЕУ во заштита на потрошувачите од финансиските услуги?
- Кои финансиски услуги им се нудат на потрошувачите?
- Кои се институциите за супервизија на овој пазар и која е нивната надлежност?
- Која е законската рамка што се однесува на финансиските услуги и заштитните механизми?
- Каде ги лоцираме проблемите на потрошувачите од досегашните искуства во работењето на ОПМ ?
- Како ја оценуваме потребата од примената на кодекси (како дел од добрите деловни практики за однесување) во пружање финансиски услуги?
- Што е финансиска писменост и дали ни е потребна стратегија?

VI. АКТИВНОСТИ ВО ДОМЕНОТ НА ИНФОРМИРАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Информирањето и едукацијата на потрошувачите претставува еден од значајните дејности во мисијата на ОПМ. Тоа се спроведува во две димензии и тоа како андрагошко (образование и информирање на возрасни) и како педагошко (образование и информирање на деца и млади). Андрагошката дејност ќе продолжи да се спроведува преку советовалиштата на ОПМ, јавни трибини, семинари, инфотеките и настапи во медиумите, додека педагошката во соработка со Бирото за развој на образованието во рамките на активностите планирани во Програмата за заштита на потрошувачите на Владата за 2011 година.

Активности кои се спроведоа:

1.Одржување на ВЕБ страницата на ОПМ

Веб страница која ОПМ ја изработи при крајот на 2010 година со комплетно нов дизајн и со подобрени можности за отворање преку сите интернет пребарувачи функционира и постојано е посетувана. Материјалите што се пласираат на веб страната редовно се об-

новуваат. Вкупната посетеност за 2011 година изнесува 7.919 посетители. Споредбено со 2010 каде бројот на посетители беше 5 594, во 2011 бројот на посетители е зголемен за 2325 посетители.

<u>2.Ажурирање на инфотеки</u>

- **Ажурирање на инфотека Исхрана**

Инфотеката или (инфо-регистраторот) претставува посебен систем за информирање и едукација на потрошувачите кој има за цел превентивно да ги информира потрошувачите пред тие да се одлучат да купат некој производ или користат некоја услуга на пазарот. Таа претставува еден вид самоинформирање на потрошувачите каде тие можат да добијат брзи и јасни информации околу оделни производи или услуги. Инфотеката исто така има за цел да помогне при **донесување на правилни потрошувачки одлуки.** ОПМ има развиено инфотеки во разни подрачја, меѓу кои и Инфотеката за Исхрана. Инфотеката за Исхрана е ажурирана со додавање на комплетно нова глава која се однесува на безбедноста на храната и е преименувана во ***Инфотека за храна и исхрана.*** Согласно со новите трендови и сознанија комплетно се отстранети одредени текстови и застарени теми и заменети со понови, актуелни теми.

- **Издавање на комплетно нова Инфотека –Штета и надомест на штета кај автоодговорност и патничко осигурување**

Регистрирајќи ги потребите на потрошувачите по одредени прашања кои тие зачестено ги поставуваа во Советодавното биро во Скопје, ОПМ ја препозна потребата од издавање на комплетно нова Инфотека: Штета и надомест на штета кај автоодговорност и патничко осигурување.

<u>3.Издавање на два електронски броја на билтенот Потрошувач</u>

Билтенот број 20 и 21 Потрошувач се издаден и во електронска верзија и истатите се поставени на веб страната на ОПМ.

<u>4.Активности со јавни инстутуции</u>

Активностите со јавни инстутуции се одвиваа континуирано, па и во 2011 година претставници на ОПМ учествуваа на повеќе седници и работни средби и имаа контакти со следниве институции: Министерство за економија, Министерство за финансии, Министерство за животна средина и просторно планирање, Институт за Акредитација, Дирекција за заштита на лични податоци, Агенција за електронски комуникации, Агенција за енергетика, Народен правобранител, Комисија за управување со отпад од пакување, Тело за корпоративна општествена одговорност на претпријатијата, Општина Кичево, Општина Гевгелија, Хелтгрупер, Средно медицинско училиште, Се proCard, Матаморфозис, BEUC, Универзитет Трето доба, и редовни комуникации со инспекциски органи како: Државниот пазарен инспекторат, Државен санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство.

5.Одбележување на 15 март

Организацијата на потрошувачите на Македонија во рамките на програмата на ОПМ за 2011 година, поддржана од Civica Mobilitas која се спроведува преку Центарот за институционален развој-ЦИР-а, го одбележа овој празник преку два значајни настана. Првиот настан беше учество на експерт од ОПМ на трибина што се одржа на Економскиот факултет на 14.03.2011 година под мотото: ,,Потрошувачите за фер финансиски услуги‘‘. На трибината учествуваа 57 учесници. Истотака, во соработка со Министерството за економија одржана е и трибина и прес-конференција со новинари од повеќе медиуми. Темата на трибината беше ,,Стоп за нечесно пазарно однесување‘‘. На неа, освен претставници на ОПМ присуствуваа директорот од Државниот пазарен инспекторат, Заменик Народниот правобранител, висок претставник од Министерството за економија,претставници од Агенцијата за електронски комуникации. На настанот присуствуваа граѓани, други потрошувачки организации, претставници на институции. Одбележувањето на 15 март заврши со прес конференција а прашањата на новинарите се однесуваа највеќе на нечесните клаузули во договорите како и нечесното пазарно однесување.

VII.СТРАНСКИ ПРОЕКТИ, РЕГИОНАЛНИ И МЕЃУНАРОДНИ АКТИВНОСТИ

И во 2011 година ОПМ продолжи да партиципира во работата на органите и телата на активностите на Consumers International и BEUC.

Во доменот на регионалната соработка ОПМ активно продолжи да партиципира во Програмата TAIEX (ЕУ).

1. Поддршка на активности на BEUC и CI[16]

- Организацијата на потрошувачите на Македонија како членка на на BEUC и CI[17] континуирано ги следи и подржува активностите на овие организации. Карактеристично за овој период беше одбележувањето на 15 Март-Светскиот ден на правата на потрошувачите.
- Претставник од Организацијата на потрошувачи на Македонија учествување на семинар организиран од страна на BEUC што се одржа од 12- 15 април 2011 година во Брисел на тема: „Public Relations & Lobbying“.
- Од 3-6 мај 2011 година во Хонг Конг се одржа 19 Светски конгрес на Светската потрошувачка организација. ОПМ за учество на овој конгрес беше спонзорирана од страна на Tech –Achats –Белгиската организација на потрошувачите и Hong Kong Consumers Council Советот на потрошувачите на Хонг Конг. Како полноправна членка која на ова поле работи 15 години, ОПМ има статус на организација со право да гласа при изборот на органите на CI за наредниот период.

[16] Consumers International, Лондон.
[17] Consumers International.

- Во периодот од 19 -20 мај претставник на ОПМ учествуваше на конференција насловена како: Потрошувачката политика по припојувањето кон ЕУ: Какво е влијанието и идните предизвици која се одржа во Полска во организација на BEUC. На конференцијата учествуваа двете потрошувачки организации од Полска како и претставници од Министерството за економија на Полска, Канцеларијата за конкуренција и заштита на потрошувачи од Полска, претставник на DG SANCO,членките на BEUC. Во рамки на конференцијата беше организирана тркалезна маса со дискусија на тема:,,Патот кон потрошувачката политика во Вентрална, Источна и Југоисточна Европа-примерот на Полска.

- На 20 мај 2011 година претставник на ОПМ присуствуваше на Генералното собрание на BEUC кое истотака се одржа во Варшава.

- Од 06-08 јули 2011 во организација на европската организација на потрошувачите BEUC, во седиштето на BEUC во Брисел се одржа обука за градење на финансиските капацитети, организирана преку одделот на BEUC за тренинг и јакнење на потрошувачките организации познат под името TRACE – training for consumer empowerment. Активностите на TRACE се целосно финансирани од Европската Комисија, од Directorate General for Health & Consumer Protection (DG SANCO).

- На 17.11.2011 претставник на ОПМ по покана од Француската Организација на Потрошувачите - UFC Que Choisir присуствуваше на семинар по повод 60 годишнината од нивното постоење. Семинарот беше со наслов: (60 years of consumption: what place, what future for consumerism?).Темите кои беа опфатени се однесуваа на финансиската криза, електронската трговија, влијанието и очекувањата од понатамошниот развој на електронската трговија, идната хармонизација на правната регулатива за заштита на потрошувачите во Европската унија. На овој семинар говореа многу респективни гости,а настанот се одржа во просториите на Француското Собрание, со што се покажа и почитта што Франција ја има кон организацијата на потрошувачите UFC Que Choisir. Собранието на BEUC се одржа на 18.11.2011 година. Темите по кои расправаше Собранието на BEUC, согласно претходно доставената агенда беа опфатени во целост, при што се дискутираше за Статутот на BEUC, Одлуката дали да се прими во постојано членство Хрватската организација на потрошувачите, новините со припремата за 50 годишнината на BEUC во Брисел, новото лого на BEUC, стратегијата на ЕУ за заштита на потрошувачите, се до информации за кампањите на организациите на потрошувачи, членки на BEUC.

- Во периодот од 15 – 19 ноември член на правната група на ОПМ учествуваше на **обука„Директива за заштитата на потрошувачите“ организирана од TRACE – BEUC, финансиски поддржана од** Европската Комисија.

7.2 Активности по странски проекти

- Во период од 03 - 05.02.2011 година на Копаоник, Република Србија се одржа обука на "Граѓанските организации како даватели на услуги организирана од ТАКСО проектот. На истата како гости беа поканети и присуствуваа претставници на три невладини организации од Р. Македонија меѓу кој и претставник на Организацијата на потрошувачите на Македонија, со цел размена на искуство во доменот на давање на услуги. На обуката преку практични примери беа посочени здруженија кои успешно се бават со давање на услуги на нивните целни групи. Фокусот беше ставен на здруженија од социјалната сфера, односно здрженија кои даваат услуги на стари лица и лица со посебни потреби. Истотака обуката беше фокусирана и кон организацијата на телата на Европската Унија и вмрежување на граѓанските организации, како во домашни така и во меѓународни мрежи. На присутните им беше поделена печатена книга со Меѓународни мрежи на граѓански организации и нивни контакти.

- Претставник на ОПМ учествуваше на обука организирана од ТАКСО проектот на тема:,,Learning to Manage a Future Search''. Тренингот се одржа со цел да се применат овие методологии во земјите учеснички. На работилницата учествуваа претставници на НВО-и и други институции од земјите на Југоисточна Европа.

- На ден 7 и 8 Јули 2011 година, во просториите на хотелот Холидеј Ин во рамките на TAIEX програмата Министерство за здравство- Државен санитарен и здравствен инспекторат организираше работилница на тема: „Безбедноста на детските играчки" . На работилницата учествуваше и претставник од Организацијата на потрошувачите на Македонија, кој одржа презентација на тема: „Анализа на Правилникот за безбедност на детските играчки". Најпрвин беше објаснето што претставува Организацијата на потрошувачите на Македонија, а потоа беа наведни активностите на ОПМ во областа на безбедноста на детските играчки.

- Во рамки на програмата TACSO 10-11 август во Маврово се оддржа работилница на која учествуваше и претставник од ОПМ. Целта на одржување на работилницата е развој на предлог проекти врз основа и за примена на Future Search Methodology. На оваа работилница ОПМ го разви предлог проектот за Организација на Конференција за јавните услуги во РМ.

- На 30 ноември, 2011 година ОПМ учествуваше на Тематски форум,,Односи со потрошувачите'' кој е дел од проектот кофинансиран од Европската Унија во рамките на Рамковната програма за конкурентност и иновации (CIP) 2007-2013: "Поддршка за реализација на Националната агенда за општествена одговорност на претпријатијата во Република Македонија" (ООП во РМ). Носител на овој проект е Министерството за економија на РМ во партнерство со Македонската развојна фондација за претпријатија (МРФП), Сојузот на стопански комори на Македонија и Здружението Конект.

- Експерти на ОПМ по покана на ЦеПроСАРД-"Центар за промоција на одржливи земјоделски практики и рурален развој", во рамките на проектот „Промоција на одржливи земјоделски практики, енергетска ефикасност и искористување на обновливи извори на енергија во руралните заедници во Република Македонија" – Агронергија поддржан од SIDA Swedish International Development Cooperation Agency, учествуваше на работилници на тема "Жената, обновливи извори на енергија и енергетска ефикасност". Работилниците се одржаа во:Скопје (26.09.2011), Штип (29.09.2011 година), Битола (17.10.2011 година) Струмица (31.10.2011 година), Тетово (17.11.2011 година) и Ресен (12.12.2011 година). Освен ОПМ на работилниците учество земаа и претставници на други засегнати организации.