ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
НА МАКЕДОНИЈА

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА

КОЈ ГИ ШТИТИ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

ШТО Е ТОА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

Правната и институционалната заштита на потрошувачите претставува една од важните компоненти на економскиот развој. Политиката за заштита на потрошувачите во Република Македонија е препознаена уште со првиот Закон за заштита на потрошувачите од 2000 година, но со Законот од 2004 година, кој е повеќе пати менуван и дополнуван, оваа политика добива хоризонтална димензија, односно опфаќа голем број министерства, државни и јавни институции и здруженија на граѓани. Политиката за заштита на потрошувачите која во голем дел се спроведува преку соодветна правна регулатива и програми на национално и на локално ниво, претставува механизам за унапредување на конкуренцијата и за остварување на подобар квалитет во секојдневното живеење на граѓаните.

ЗАШТИТАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ СЕ СПРОВЕДУВА ПРЕКУ:

- Хармонизација на правната рамка со правото на ЕУ во овој домен
- Спроведување на правната рамка на национално и на локално ниво
- Креирање на потрошувачки политики на национално и на локално ниво
- Информирање, едукација и заштита на интересите на потрошувачите

КОЈ Е ОДГОВОРЕН ЗА ЗАШТИТАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

- Државата со нејзините органи и тела
- Независните регулаторни институции на јавниот сектор
- Единиците на локалната самоуправа
- Граѓанските здруженија

ПОСТОЕЧКИ СИСТЕМ НА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

МИНИСТЕРСТВА И ОРГАНИ ВО СОСТАВ

➘ **МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА** (www.economy.gov.mk)

Министерството за економија е директно одговорно за спроведување на политиката за заштитата на потрошувачите, ја предлага Програмата за заштита на потрошувачите (Програма), спроведува мерки и активности во доменот на имплементацијата на потрошувачката политика и усогласување на правната регулатива со потребите на потрошувачите во согласност со Програмата. Во рамките на Министерството за економија делува Секторот за внатрешен пазар во чиј состав е Одделението за заштита на потрошувачите. Ова одделение помага во креирањето на политиките за заштита на потрошувачите во тесна соработка со политиките на оние министерства и институции во Република Македонија во чија надлежност е заштитата на потрошувачите.

- **Државен пазарен инспекторат (ДПИ)** (dpi.gov.mk)

ДПИ е орган во составот на Министерството за економија, а врши инспекциски надзор над примената на законите кои најчесто се однесуваат на безбедноста на

производите, заштитата на потрошувачите, дејностите од областа на трговијата, угостителството, туризмот, занаетчиството, заштитата на правата од индустриска сопственост и други работи определени со закон.

Доколку сте оштетени од одредени производи и услуги од горенаведените области, како потрошувач можете да се обратите до ДПИ кој ќе спроведе инспекциски надзор и ќе Ви помогне во остварувањето на вашите права.

- **Државен инспекторат за техничка инспекција (ДИТИ)**

ДИТИ е орган во составот на Министерството за економија. Овој инспекторат извршува активности на инспекциски надзор при начинот на вршење на техничка инспекција при користење на техничка опрема. ДИТИ е надлежен да спроведува инспекциски надзор во следниве области: опрема под притисок; пренослива опрема под притисок; лифтови, жичари, дигалки и транспортери; производи и постројки наменети за работа во експлозивна атмосфера; електроенергетски постројки, електрични производи и уреди и експлоатација на минерални суровини и за контрола на условите кои треба да ги исполнуваат независните правни лица за вршење на технички прегледи и периодични испитувања, како и начинот на пропишување на техничките прописи за техничка опрема.

Доколку се сомневате во квалитетот на испорачаната електрична енергија и заради тоа Ви се оштетени одредени апарати и уреди во домаќинството, обратете се во ДИТИ. Исто така, до ДИТИ можете да се обратите доколку се сомневате во исправноста на лифтови, жичари, уреди кои работат под притисок и слично.

↘ МИНИСТЕРСТВО ЗА ЗДРАВСТВО (moh.gov.mk)

- **Државен санитарен и здравствен инспекторат (ДСЗИ)**

ДСЗИ е орган во составот на Министерството за здравство и врши надзор над извршувањето на законите и прописите донесени врз основа на законите во областа на санитарно-хигиенската и епидемиолошката заштита.

ДСЗИ, исто така, врши надзор над:

- остварувањето на правата од здравствената заштита;
- вршењето на здравствена дејност;
- евиденцијата во областа на здравствената заштита;
- општите акти на здравствените организации.

Пријавете во Државниот санитарен и здравствен инспекторат доколку сметате дека се нарушени вашите права од здравствената заштита, како пациент, доколку се сомневате во квалитетот на некои играчки или козметички производи, доколку забележите несоодветни хигиенски услови во одредени места каде што се служи храна.

- **Биро за лекови (БЛ)**

БЛ ја следи состојбата со снабдувањето со лекови, помошни лековити средства, медицински помагала, опојни droги и отрови, како и производството и прометот со отрови и опојни droги. Задача на Бирото е да го следи пуштањето во промет на лекови, помошни лековити средства, медицински помагала, опојни droги и отрови и водење на постапката за регистрација.
Во поглед на заштитата на потрошувачите, Одделението за промет со отрови и хемикалии е многу значајно од причина што ги следи прописите од областа на отровите и хемикалиите во врска со производството, прометот, распоредувањето во соодветна група, превозот и означувањето; изготвува подзаконски акти, програми, извештаи, анализи, информации и мислења од областа на отровите и хемикалиите, а надлежно е да ја следи состојбата со производството и прометот на отрови и хемикалии и презема мерки за подобрување на состојбата.
Во случај да забележите какви било неправилности при купување на лекови, или се сомневате во нивниот квалитет, пријавете во Бирото за лекови.

➘ МИНИСТЕРСТВО ЗА ЗАШТИТА НА ЖИВОТНАТА СРЕДИНА И ПРОСТОРНО ПЛАНИРАЊЕ (www.moepp.gov.mk)

➘ Државен инспекторат за животна средина

Државниот инспекторат за животна средина врши надзор над примената на технички-технолошките мерки за заштита на воздухот, водите, земјиштето, флората и фауната од деградирање и загадување, заштита на гео и биодиверзитетот, посебното природно богатство (национални паркови, споменици на природата, парк-шуми, орнитолошки резервати и други подрачја заштитени со закон), заштита на озонската обвивка, заштита од штетна бучава во животната средина и заштита од нејонизирачки зрачења во заштитетни подрачја, превенција од еколошки инциденти.

Правото да се живее во здрава животна средина е едно од осумте основни потрошувачки права промовирани од Меѓународната организација за заштита на потрошувачите -Consumers International. Нашата обврска е да реагираме во сите случаи кога сметаме дека со одредени постапки се загадува животната средина, се деградира почвата, се намалуваат природните ресурси со што се доведува во прашање опстанокот на живиот свет и природата.

➘ МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ (МФ) (www.finance.gov.mk)

Министерството за финансии има задача да одржи стабилно јавно финансирање и стабилна макроекономска рамка со цел да се овозможи продолжување на процесот на економски реформи и забрзување на економскиот растеж. Министерството за финансии е надлежно за спроведување не повеќе закони кои се однесуваат на потрошувачите, а особено на **Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити.**

Пријавете неправилности кај договорните обврски при користење на потрошувачки кредити.

РЕГУЛАТОРНИ ТЕЛА И ДРУГИ НЕЗАВИСНИ ИНСТИТУЦИИ

- **АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ (АЕК)** (www.aec.mk)

Агенцијата за електронски комуникации има задача да создаде поволни услови за ефективна и одржлива конкуренција на пазарот на електронските комуникации за да им служи на интересите на корисниците/потрошувачите, стопанството и индустријата. Во состав на АЕК делува Одделението за инспекциски надзор, како и Одделението за грижа за корисници кои вршат спроведување на Законот за електронски комуникации и на подзаконските акти преку инспектори за електронски комуникации од контролно-мерните центри во Скопје, Битола и Штип. Во случај на утврдена неправилност при вршењето на инспекцискиот надзор, инспекторите за електронски комуникации постапуваат во согласност со овластувањата кои им се дадени во Законот за електронски комуникации.

Доколку сметате дека како корисник на телекомуникациска услуга сте оштетени, пријавете во АЕК на бесплатниот телефонски број 190 - наменет за потрошувачите.

- **АГЕНЦИЈА ЗА ХРАНА И ВЕТЕРИНАРСТВО (АХВ)** (fva.gov.mk)

Агенцијата е самостоен орган на државната управа со својство на правно лице. АХВ е надлежна за заштита на здравјето на потрошувачите и за заштита на интересите на потрошувачите, со интегриран приод во контролата на безбедноста на храната според принципот „од нива до трпеза", односно контрола во сите фази на производството и прометот на храната.

Оштетени сте од одредени прехранбени производи? Се сомневате во нивниот квалитет? Сте утврдиле каква било неправилност? Можете да се обратите до АХВ. Во рамките на Агенцијата за храна и ветеринарство е формирано Одделение за заштита на потрошувачите преку кое се реализира потрошувачката политика од соодветни области.

- **АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ** (www.ap.mk)

Агенцијата за пошти, во рамките на својата дејност на планот на информирањето и заштитата на граѓаните во поглед на нивните права во однос на сите видови поштенски услуги во Република Македонија, отвори Информативен центар кој работи во посебно опремен и опслужуван дел во рамките на работните простории на Агенцијата. Истовремено, Инфо-центарот треба да ја доближи и афирмира работата на Агенцијата за пошти пред корисниците на поштенските услуги и пред пошироката јавност.

Имате проблем со испорака на поштенски пратки, писма, нередовна достава или каква било поштенска услуга? Можете да се обратите во Агенцијата за пошти која има статус на правно лице со јавни овластувања.

- **ДИРЕКЦИЈА ЗА ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ** (www.dzlp.mk)

Дирекцијата за заштита на личните податоци е надлежна за вршење надзор над законитоста на преземените активности при обработката на личните податоци и нивната заштита, на територијата на Република Македонија.

Како потрошувач/корисник на услуга сметате дека Ви се земаат повеќе лични податоци отколку што е потребно при склучување на некој договор? Или, пак, дека Вашите лични податоци се злоупотребени? Обратете се во Дирекцијата за заштита на лични податоци.

- **РЕГУЛАТОРНА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА (РКЕ)**

Регулаторната комисија за енергетика е надлежна да учествува во разрешувањето на споровите коишто настануваат помеѓу енергетските претпријатија, како и да предлага мерки за нивно решавање. На тој начин, улогата на Регулаторната комисија е медијаторска и е насочена кон мирење на спорните страни и изнаоѓање на решение за конкретниот спор. Притоа, Регулаторната комисија не донесува одлука во врска со спорот, туку предлага негово решение по мирен пат. Предлогот на Регулаторната комисија за решавање на конкретниот спор нема обврзувачки карактер за спорните страни. Тие можат, но и не мораат, да го прифатат предлогот на Регулаторната комисија за решавање на спорот.

- **КОМИСИЈА ЗА ЗАШТИТА НА КОНКУРЕНЦИЈАТА (КЗК)**

Заради обезбедување на слободна конкуренција на домашниот пазар и поттикнување на економската ефикасност и благосостојба на потрошувачите, формирана е Комисијата за заштита на конкуренцијата која е одговорна за спроведување на Законот за заштита на конкуренцијата.
Основни надлежности на Комисијата за заштита на конкуренцијата се да ја контролира примената на одредбите и прописите донесени врз основа на Законот за заштита на конкуренцијата и да ги следи и анализира состојбите на пазарот до степен потребен за развој на слободна и ефикасна конкуренција.

- **НАРОДЕН ПРАВОБРАНИТЕЛ**

Народниот правобранител е специфичен, посебен, стручен и независен орган со овластувања за заштита на правата на граѓаните, што значи не е законодавно тело, извршна ниту судска власт, а уште помалку државен обвинител или орган на инспекција и надзор. Неговото значење и специфичноста на функцијата е токму во начинот на неговото дејствување и однесување. Методот и начинот на дејствување на Народниот правобранител се состои во давање предлози, совети, сугестии, соработка, подучување, умешност да се сослуша човекот и правовремено да дејствува во насока на остварување на правата на граѓаните. Заради поефикасна и поквалитетна заштита на правата на граѓаните како потрошувачи, Народниот правобранител, покрај писмената комуникација со јавните претпријатија и организации, спроведува и непосредни увиди и директни контакти со службените лица заради правилно утврдување на фактичката состојба и изнаоѓање решение за остварување на правата на потрошувачите.

Обратете се кај Народниот правобранител доколку сметате дека сте оштетени како корисник на услуги од јавен интерес (топлинска енергија, водовод, комунални услуги, електрична енергија..итн).

СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРИ ВЛАДАТА НА РМ И СОВЕТИ ПРИ ОПШТИНИТЕ

Советот за заштита на потрошувачите е формиран од страна на Владата на Република Македонија и во него членуваат 12 претставници. Осум членови се од министерствата чии надлежности се поврзани со заштитата на потрошувачите, четири се од здруженијата на потрошувачите и еден претставник од стопанските комори. Советот во 2011 година активно работеше на формирање на совети за заштита на потрошувачите на локално ниво и досега се формирани 17 совети кои работат во согласност со локалните програми за заштита на потрошувачите, а во согласност со Програмата за заштита на потрошувачите која на предлог на Министерството за економија ја донесува Владата на Република Македонија за период од две години. Во 2012 година продолжуваат активностите за унапредување на соработката со советите за заштита на потрошувачите на локално ниво, како и формирање на нови совети во општините каде што тие не се формирани.

Советот за заштита на потрошувачите се грижи за заштита и остварување на правата на потрошувачите во однос на заштитата на здравјето, безбедноста, економските интереси и за нивното редовно информирање во остварувањето на нивните права.

Советот ја проучува постоечката правна регулатива и предлага соодветни измени во областа на правната заштита на потрошувачите, а, исто така, предлага преземање на соодветни мерки за заштита на здравјето, безбедноста и економските интереси на потрошувачите.

- **ГРАЃАНСКИ ЗДРУЖЕНИЈА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ** (www.opm.org.mk)

Во Република Македонија активно делува **Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ)** која ги застапува интересите на потрошувачите, работи на подигање на јавната свест преку информирање, советување и едукација, унапредување и имплементација на соодветна законска регулатива и потрошувачка политика. ОПМ има Централа и Советодавно биро за потрошувачи. Централата ги спроведува активностите на Организацијата и ја координира работата со своите членки од другите градови. Во ОПМ членуваат шест невладини потрошувачки организации и тоа од: Битола, Тетово, Штип, Охрид и Кочани со своите советодавни бироа. Советодавните бироа вршат советување и информирање на потрошувачите кои можат да се обратат преку телефон, со допис (вклучувајќи и електронски), а по закажан термин можат да дојдат во просториите на Советодавното биро.
ОПМ е членка на Светската потрошувачка организација – Consumer international и BEUC – Европска организација на потрошувачите.
Со цел информирање и едукација на потрошувачите, ОПМ издава информативни материјали, одржува редовни контакти со медиумите, организира тематски трибини, форуми и едукативни предавања.

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА
ул. Водњанска б.б.1000 Скопје, тел./ факс: 3179 - 592; тел.3212-440
url: www.opm.org.mk; e-mail: opm@opm.org.mk

Организација на потрошувачите Битола
ул. Браќа Мингови бр.5,
7000 Битола
тел./факс: 047/228 246

Организација на потрошувачите Штип
ул. Васил Главинов 6б,
2000 Штип
тел./факс: 032/529-745, моб.075 306 605

Организација на потрошувачите Охрид
ул. Ѓорче Петров‘ зграда Гранит, ламела 2 , локал 1
тел./факс: 046/523 348

Организација на потрошувачите Кочани
ул. Раде Кратовче бр.1,
2300 Кочани
тел./факс: 033/274 013 лок. 104

Организација на потрошувачите Тетово
ул. ЈНА, Општина Тетово,
1200 Тетово
тел./факс: 044/356 630