



ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ

2010

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 доби грант за реализација на програмските активности на ОПМ за 2010 година.

Во 2010 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. Општата цел на Програмата 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 2010 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.
- Поддршка на процесот на институционализација на заштитата на потрошувачите во единиците на локалната самоуправа;
- Подобрување на правната рамка на заштитата на потрошувачите во доменот на услуги од јавен интерес.

Планираните активности се спроведуваа на национално и локално ниво, во зависност од нивната природа. Фокусот во 2010 година на национално ниво беше даден на планираните измени во Законот за заштита на потрошувачите и на донесувањето на Програма за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија за период 2011 – 2012 година. Активностите на локално ниво беа фокусирани на работата и растот на капацитетите на советите за заштита на потрошувачите во единиците на локалната самоуправа (ЕЛС).

Една од најзначајните планирани интерни активности на ОПМ во периодот опфатен со Програмата беше врзана за процесот на донесување на стратешкиот план на ОПМ за период 2011 – 2013 година.

Домените на интервенција и активностите на ОПМ во 2010 година се спроведоа како следи:

Домен/Активност

1.Институционален развој на ОПМ

1.1.Анализа на СП¹ на ОПМ за 2008-2010

1.2.Планска работилница 1

1.3.Изготвување на предлог планот

1.4.Планска работилница 2

1.5.Усвојување на планот 2011 – 2013

2.Институционален развој на органите за ЗП(закон за потрошувачи) на ЕЛС(единици за локална управа)

2.1.Спроведување на анкета во ЕЛС

2.2.Тематска работилница за ЗП во ЕЛС

2.3.Техничка помош на ЕЛС во фиормирање СЗП(совети за заштита на потрошувачи)

2.4.Креирање на две обуки за ПП(потрошувачко право) и ППО(Потрошувачки политики)

2.5.Испорака на два циклуси на обуки по ПП и ППО

3.Усогласување и имплементација на правната рамка

а) Усогласување на правната рамка

а.1.Тематска конференција за имплементацијата на ЗЗП(Закон за заштита на потрошувачите)

а.2.Тематска конференција за услуги од јавен интерес

а.3.Изготвување на предлог за измени на ЗЗП

б) Имплементација на правната рамка

б.1.Седум регионални семинари

б.2.Изготвување на брошура за ЗД (Закон за домување)

б.3.Изготвување на брошура за ЗПНП (Закон за права на пациентите)

б.4.Испорака на 2 X 6 трибини за брошурите за ЗД и ЗПНП

5.Јавна кампања за ЗД и ЗПНП

4.Креирање и имплементација на потрошувачки политики

4.1.Форум за крирање и имплементација на потрошувачки политики

4.2.Изготвување предлог на мерки и домени за ПЗП (Програма за заштита на потрошувачите)

4.3.Техничка помош во изготвувањето на ЛПЗП (Локални програми за заштита на потрошувачите)

5.Застапување на интересите на потрошувачите

5.1.Советување во 1 + 5 советодавни бироа

5.2.Семинар 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 броја на билтенот

6.4.Активности со јавни институции¹

6.5.Обележување на 15 март

7.Меѓународна соработка

7.1.Поддршка на активности на ВЕУС и С1

7.2.Следење на цените на основни прехранбени производи

7.3. Активности по странски проекти

I. ИНСТИТУЦИОНАЛЕН РАЗВОЈ НА ОПМ

Со истекот на 2010 година заврши периодот на примена на Стратешкиот план на ОПМ за периодот 2008 - 2010 година, па се наметна потребата од донесување на план за активности и развој на Организацијата за наредните три години. Заради ова, во процесот на стратешко планирање беа активно вклучени сите заинтересирани страни (Stakeholders) во сите фази на процесот, а се направи и поширока верификација на фазите од процесот пред конечното усвојување на планот.

Активности кои се спроведоа:

1. Анализа на реализираните активности од Стратешкиот план на ОПМ за периодот 2008 - 2010 година, со проекција за реализацијата до крајот на годината.
2. Работилница за развивање на елементи од стратешкиот план за период 2011 – 2013 година.
3. Планска работилница 1

Заради поуспешна реализација на оваа активност, ОПМ одржа поединечни состаноци со експерти од различни области на кои беа дискутирани досега постигнатите стратешки цели и можностите за креирање на нови стратешки цели кои би влегле во новиот стратешки план. На ден 30.06.2010 година одржана е Планска работилница со цел утврдување на постигнатите стратешки цели во Стратешкиот план на ОПМ за 2007-2010 година како и креирање нови стратешки цели за периодот од 2010-2013 година. Согласно Програмата, планската работилница се состоеше од пленарен и работен дел. Во пленарниот дел беше опфатена анализа на воведниот дел на Стратешкиот план на ОПМ за период од 2007 – 2010 како и анализа на постигнатите стратешки цели по одделните области. Работниот дел опфаќаше работа по групи од области на правото, политиката и финансиските услуги, потоа енергетиката и домувањето, исхраната, правата на пациентите и образованието. Секоја од групите изработи предлог стратешки цели по области за периодот од 2010 – 2013 година, а истите беа презентирани на пленарната сесија .

На планската работилница учествуваа експерти од правната област, финансиските услуги, енергетиката, исхраната, правата на пациентите, образованието како и претставници на релевантни институции. Вкупно на планската работилница беа присутни 30 учесници.

4. Изготвување на стратешки план на ниво на работна верзија.

Добиените резултати од Планската работилница 1 се усогласуваа и средуваа со цел да можат истите да бидат презентирани и верифицирани на Планската работилница 2. На оваа Планска работилница беа презентирани резултатите што се добија од одржувањето на претходната Планска работилница. .Беше презентирани предлог Стратешкиот план на ОПМ за периодот 2011-2013 година. Потоа, експертите по одредени области како: потрошувачка политика, правна и финансиска, храна и исхрана, права на пациенти, образование, домување и енергетика вршеа соодветна корекција на предлог планот со цел утврдување на конечната верзија на Стратешкиот план на ОПМ за 2011-2013 година. Како краен производ од работилницата произлезе финалната верзија на Стратешкиот план за 2011-2013 година.

5. Донесување на стратешки план на ОПМ за период 2011 – 2013 година од страна на Собранието на Организацијата

Стратешкиот план на Организацијата на потрошувачите на за 2011-2013 година се усвои на Собранието на ОПМ што се одржа на 25.11 2010 година. Усвојувањето на стратешкиот план следеше по извештајот за работењето на ОПМ во периодот 2006-2010 година. По верификацијата на Стратешкиот план од страна на Собранието на ОПМ следеше усвојување на Програмата за работа на ОПМ за 2011 година како и избор и верификација на мандатите на органите на управување и раководење на Организацијата на потрошувачите на Македонија.

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

Активности во доменот на институционалниот развој на органите и телата со надлежности во доменот на заштитата на потрошувачите на национално ниво во 2010 година не беа планирани, така што нашите усилби беа насочени кон развој на заштитата на потрошувачите во единиците на локалната самоуправа, кои во рамките на Законот за заштита на потрошувачите и процесот на децентрализација добија нагласена улога.

Имплементација на институционализацијата на заштитата на потрошувачите во ЕЛС.

Активности кои се спроведоа:

1. Спроведена беше анкета во ЕЛС со цел да се добие слика за конституирањето на советите и постоењето на програми за заштита на потрошувачите. Активноста се одвиваше во соработка со Министерството за економија.
2. Одржана беше тематска работилница со работен наслов „Заштитата на потрошувачите на ниво на единиците на локалната самоуправа во Република Македонија“, на која беа поканети сите општини и градот Скопје, во соработка со Министерството за економија и Советот за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија.

На 31.03.2010 одржана е тематска работилница за заштита на потрошувачите во единиците на локалната самоуправа. Вкупно беа присутни 26 претставника од 13 општини, како и четири (4) претставници на ОПМ, еден (1) претставник од ЦИРА. Тематската работилница се одржа со цел на целните 19 општини и градот Скопје, да им се презентира програмата на ОПМ за 2010 година, како и да се согледа состојбата со институционализацијата на заштитата на потрошувачите. За таа цел, присутните општини беа замолени да дадат одговори на следниве прашања:

- *Дали имаат изменет статут на општината;*
- *Дали е формиран Совет за заштита на потрошувачи и број на членови доколку е формиран;*
- *Каков е составот на Советот;*
- *Дали е донесена Програма и во кој период;*
- *Доколку е донесена Програма, дали се предвидени буџетски средства за финансирање на дел од активностите на Програмата*

На оваа тематска работилница на општините им беа презентирани резултатите од спроведената анкета како и Програмата на Советот на потрошувачи на Владата на РМ. Исто така беа договорени и наредните активности со општините, а од страна на ОПМ, беше понудена техничка помош на ЕЛС во насока на формирање Совети за заштита на потрошувачи и донесување на локални програми.

3. Техничка помош во врска со конституирањето на совети во ЕЛС и изготвување на програми за заштита на потрошувачите

Активноста се одвиваше континуирано и во текот на целиот извештаен период ОПМ им беше и сеуште им е на располагање на единиците на локалната самоуправа во однос на пружање техничка помош во формирање Совети за заштита на потрошувачите. Во текот на целокупното траење на Програмата на ОПМ за 2010 година формирани се вкупно 16 Совети за заштита на потрошувачи при општините.

4. Креирање на две стандардизирани обуки за членови на локалните совети за заштита на потрошувачите во домените на потрошувачкото право и креирањето на локални потрошувачки политики.

Во согласност со оваа активност ОПМ презеде иницијативи во насока на потпишување на Спогодби за соработка со општините. За таа цел остварени се контакти со 22 општини и од нив 19 и градот Скопје потпишаа Спогодби за соработка со ОПМ, со што тие го потврдија нивниот интерес за учество во програмата на ОПМ за 2010 година. Од овие 19 општини и Градот Скопје, со десет општини ОПМ веќе имаше остварено соработка и склучено спогодби, па истите ги обнови преку потпишување на нова Спогодба, додека другите девет и градот Скопје се нови општини, вклучени во Програмата.

5. Испорака на два циклуси на обуки од активност бр. 4 на членови на локални совети за заштита на потрошувачите од 2 X 10 селектирани ЕЛС.

Организацијата на потрошувачите на Македонија ја испорача првата обука на тема: „Основи на потрошувачко право во Република Македонија“ на ден 29.04.2010 година, која беше наменета за целните општини и Град Скопје. Целта на одржувањето на обуката беше да се стекнат знаења од доменот на потрошувачкото право во Република Македонија, од страна на делегираните претставници на целните општини и Градот Скопје како и поттикнување на општините да почнат да ги исполнуваат нивните законски ингеренции во доменот на заштита на потрошувачите. На Обуката присуствуваа 26 учесници од кои 20 учесници од 14 општини како: Охрид, Кичево, Битола, Гевгелија, Град Скопје, Неготино, Кочани, Карбинци, Тетово, Карпош, Богданци, Штип, Струга и Дебар. Исто така на обуката присуствуваа и претставници на ОПМ, претставници на институциите, од кои Дирекција за храна и Министерството за здравство.

На ден 11.11.2010 година во Скопје се одржа обука на тема: „Потрошувачка политика во Република Македонија“. На обуката присуствуваа претставници од ОПМ, Министерство за економија одделение за заштита на потрошувачи и општините : Кочани, Неготино, Прилеп, Струмица, Битола, Тетово, Гевгелија, Богданци, Дебар, Охрид, Карбинци, Штип, Град Скопје. Вкупно на обуката присуствуваа 13 општини и 19 присутни претставници.

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

Активности кои се спроведоа во делот на:

а) Усогласување на правната рамка

1. Форум за искуствата од имплементација на Законот за заштита на потрошувачите.

Организацијата на потрошувачите на Македонија организираше Форум на тема „Имплементација на Законот за заштита на потрошувачите“ која се одржа на 23 април 2010 година во Скопје. Целта на одржувањето на Форумот беше да се согледаат проблемите на потрошувачите што произлегуваат од имплементација на Законот за заштита на потрошувачите како и изнаоѓање на механизми за нивно поефикасно решавање. На Форумот учествуваа вкупно 27 претставници од : ОПМ, и другите потрошувачки организации, Државниот пазарен инспекторат, Секретаријатот за европски прашања, Министерство за здравство-Дирекцијата за храна, Министерството за економија, Агенцијата за електронски комуникации, Комисијата за заштита на конкуренција, Стопанска комора на Македонија, Советот за радиодифузија, Бирото за развој на образованието.

2. Форум на тема заштита на потрошувачите во доменот на услуги од јавен интерес.

Организацијата на потрошувачите на Македонија на 28 мај 2010 година одржа Форум на тема : Заштита на потрошувачите во доменот на јавните услуги. Целта на одржување на форумот беше согледување на проблемите на потрошувачите во доменот на услугите од јавен интерес и изнаоѓање на соодветни механизми за нивно поефикасно решавање. Особено од причини што (согласно евиденацијата на ОПМ), потрошувачите имаат големи проблеми во доменот на јавните услуги, а истите многу малку се решаваат во корист на граѓаните. Во Законот за заштита на потрошувачите постојат одредби кои се однесуваат на заштита на потрошувачите во доменот на јавните услуги но тие не се доволно ефикасни, на што укажува и слабата Имплементацијата на Законот.

На Форумот учествуваа вкупно 18 претставници и тоа од: Министерство за економија, Министерство за транспорт и врски, Државен пазарен инспекторат, Регулаторна комисија за енергетика, Агенција за електронски комуникации, Комисија за заштита на конкуренција, Град Скопје, Народен правобранител, и Стопанска комора на РМ. Настанот беше медиумски покриен од поголем број национални пишувани и електронски медиуми.

Како заклучок од одржаниот Форум произлезе потребата од регулирање на оваа област и формирање на интерресорска работна група составена од претставници на повеќе надлежни министерства, регулаторни тела, инспекциски служби, народен правобранител, организации на потрошувачи и даватели на услуги која ќе работи на изнаоѓање на соодветни механизми за поголема ефикасност во решавање на проблемите на граѓаните

3. Изготвување на предлог за интервенција во постојниот Закон за заштита на потрошувачите низ призма на потрошувачките организации, партиципација во процесот на новелирање на Законот за заштита на потрошувачите (со членување на наш експерт/и во работната група на Министерството за економија).

Со оглед на тоа што во текот на 2010 година беа во процедура донесувањето на предлог измените на Законот за заштита на потрошувачите, Правната група на ОПМ учествуваше во давање сугестии по предлог измените до Министерството за економија кое е воедно и предлагач на овој Закон. За таа цел ОПМ иницираше организирање експертски Форум на тема : „Предлог на Закон за измени и дополнувања на законот за заштита на потрошувачите”, кој се одржа на 23 декември 2010 година

Експертскиот форум се одржа со цел да се придонесе кон подобрување на предложениот текст на Законот за измени и дополнувања на Законот за заштита на потрошувачите и согледување на степенот на неговата усогласеност со двете нови Директиви, онаа која се однесува на нечесното пазарно однесување кон потрошувачите од страна на деловните субјекти и онаа која се однесува на колективно застапување на потрошувачите. На Форумот учествуваа 22 претставници на правната група од ОПМ, експерти од Правниот факултет Јустинијан I – Скопје, други релевантни институции и експерти. Заклучоците од Експертскиот форум и коментарите на експертите беа доставени до ресорното Министерство за економија

Активности кои се спроведоа во делот на:

б) Имплементација на правната рамка

1. Заради спроведување и следење на имплементацијата на измените и дополнувањата на Законот за заштита на потрошувачите, ќе се организираат 7 регионални семинари¹.

Оваа активност се усогласи со Програмата за заштита на потрошувачи донесена од Владата на РМ за период 2009 -2010 година („Службен весник на РМ“ бр. 3/09 и 5/10). Седумте регионални семинари се организирани на тема: „Имплементација на Законот за заштита на потрошувачите и проблемите со кои се соочуваат потрошувачите при поднесување приговори до надлежните државни инспекциски органи”. Семинарите се одржаа во период од 19 – 30 април 2010 година во: Гостивар - 19.04.2010, Прилеп 20.04.2010, Кочани 21.04.2010, Струга 26.04.2010, Велес 27.04.2010, Струмица 28.04.2010 и Крушево 30.04.2010. На семинарите беа присутни вкупно 137 учесници. На семинарите присуствуваа претставници на Државниот пазарен инспекторат, Државниот здравствен и санитарен инспекторат, Дирекција за храна, Ветеринарна инспекција, Народниот правобранител, локалната самоуправа, Организациите на потрошувачи, бизнис секторот и локалните медиуми. Заклучоците од сите регионални семинари беа доставени до Министерството за економија и формираната работна група која ќе работи на Измени и дополнувања на Законот за заштита на потрошувачите.

1. Изготвување брошура за потрошувачките аспекти во Законот за правата на пациентите, испорака на 6 трибини и јавна кампања за популаризација на брошурата.

ОПМ изработи брошура „ Водич низ законот за заштита на правата на пациентите согласно Законот за заштита на правата на пациентите (Сл.Весник на РМ бр.82/2008 и 12/2009). по која се одржани шест трибини: во Скопје, Битола, Штип, Охрид, Тетово и Кочани. На трибините беа присутни вкупно 163 учесници, На Трибините по презентирање на брошурата,„Водич низ законот за заштита на правата на пациентите“ следеше општа дискусија и беа поставени многубројни прашања во врска со Законот, особено на делот кој се однесува на формите за заштита на пациентите и како начините на кои пациентите согласно Законот можат да ги остварат своите права.

2. Изготвување на брошура за потрошувачките аспекти во Законот за домување, испорака на 6 трибини и јавна кампања за популаризација на брошурата.

ОПМ во соработка со Министерството за економија во рамките на активностите предвидени со Програмата за заштита на потрошувачите донесена од Владата на РМ за периодот 2009-2010 година (Службен весник на РМ бр.3/09 и 5/10) како конзорциум заедно со организациите на потрошувачите на Битола, Штип, Охрид, Тетово, Кочани реализираше Проект на здруженија на потрошувачина насловен како: „ Функционирање на советодавни бироа на организации на потрошувачи преку информирање, советување и едукација на потрошувачите,.. Во рамките на овој Проект се реализираше испораката на 6 трибини по брошурата „Водич низ управувањето со станбени згради.

На сите трибини што ги одржаа потрошувачките организации од Битола, Штип, Охрид, Тетово и Кочани но и трибините во Скопје на кои се промовирани брошурите беа подржани од страна на медиумите.

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

Активности кои се спроведоа:

1. Организирање на форум на тема: „Креирање и имплементација на потрошувачки политики на национално и локално ниво во Република Македонија“.

Согласно Програмата на ОПМ за 2010 година, Организацијата на потрошувачите на Македонија организираше Форум за „Креирање и имплементација на потрошувачките политики за период 2011 – 2012“. Форумот се одржа на 30 септември 2010 година, со цел изработка на препораки за креирање на предлог Програма за заштита на потрошувачите на Влада на РМ. На Форумот присуствуваа членовите на Советот на потрошувачи на Владата на РМ и претставници на институциите кои имаат допирни точки со политиката за заштита на потрошувачите во РМ и учествуваат во нејзиното креирање, како : претставници од Министерство за економија, Министерство за здравство, Државен санитарен и здравствен инспекторат, Дирекција за храна, Комисија за заштита на конкуренција, Народен правобранител, Биро за развој на образованието, министерство за транспорт и врски, а имаше претставници и од Организациите на потрошувачи на Штип и Кочани. Вкупно на Форумот присуствуваа 19 претставници.

2. Изготвување на предлог мерки и активности кои ОПМ предлага да бидат вклучени во Програмата на Владата.

Изработени се мерките и активностите кои се предложени да бидат вклучени во Програмата за заштита на потрошувачи при Владата на РМ за периодот 2011-2012 и истите се доставени до одделението за заштита на потрошувачите при Министерството за економија.

Мерки и активности доставија: Организацијата на потрошувачите на Македонија, Дирекцијата за храна, Министерството за транспорт и врски, Биро за развој на образованието, Министерство за здравство Државен санитарен и здравствен инспекторат. Се очекува Министерството за економија да ги вклучи изработените мерки и активности во Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на РМ за 2011-2012 година.

3. Партиципација во процесот на изготвување на Програма за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија за период 2011 – 2012 година

Организацијата на потрошувачите на Македонија учествуваше во изработката на Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија за период 2011 – 2012 година.

4. Техничка помош во изготвувањето на програми за заштита на потрошувачите во ЕЛС, согласно описот даден во делот II. на оваа Програма.

За да го помогне развојот на програмските цели и програмите на локално ниво, ОПМ изработи предлог Програма и ја достави до целните општини при што постојано укажуваше и ја потенцираше потребата од донесувањето на Програмите и спремноста тимот на ОПМ да помогне во нивната припрема. Во однос на изготвување локални Програми за заштита на потрошувачите, на општините, ОПМ помогна при изготвување на ваквите програми кај 12 општини во текот на спроведување на Програмата на ОПМ за 2010 година кои покажаа иницијатива и ги донесоа Програмите. За состојбата во оваа област е информиран и Советот на потрошувачите на Владата со цел да се воспостави подобра соработка на централно и локално ниво и да се поттикне програмската ориентација на општините кон областите од доменот на заштитата на потрошувачите, особено оние кои спаѓаат во нивната надлежност.

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.

И во 2010 година оваа функција на бесплатно давање на совети и едуцирање за самопомош на граѓаните продолжи на сите локации.

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 2010 година беше планирана обука во доменот на финансиските услуги, како мошне значаен домен за советување на граѓаните што се поклопи со оджувањето на Форум за 15 Март под мотото: „**Наши пари - наши права**“ - фер финансиски услуги.,.

СОВЕТУВАЊА ВО СОВЕТОДАВНИ БИРОА 5+1 ЗА 2010 ГОДИНА

СКОПЈЕ		БИТОЛА		ШТИП		ТЕТОВО		ОХРИД		КОЧАНИ	
Општо правни	Специјалистички	Општо правни	Специјалистички	Општо правни	Специјалистички	Општо правни	Специјалистички	Општо правни	Специјалистички	Општо правни	Специјалистички
2198	461	467	/	290	/	487	/	195	124	358	193
Вкупно: 2659		Вкупно: 467		Вкупно: 290		Вкупно: 487		Вкупно: 319		Вкупно: 551	

Вкупен број советувања општо правни и специјалистички за сите советодавни бироа за 2010 година изнесува 4773. Од нив, бројот на општоправни советувања изнесува 3995 а на специјалистички 778 советувања

VI. АКТИВНОСТИ ВО ДОМЕНОТ НА ИНФОРМИРАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Информирањето и едукацијата на потрошувачите претставуваат најзначајните дејности на ОПМ. Тие се спроведуваат во две димензии и тоа како андрагошко (образование и информирање на возрасни) и како педагошко (образование и информирање на деца и млади). Андрагошката дејност 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 2010 година. Во рамки на активностите во овој домен реализирано е следново:

- ✚ **Редовно е ажурирана веб страната на ОПМ, а кон крајот на месец декември 2010 година ставена е во функција нова веб страница. Изработен е комплетно нов дизајн, со подобри можности за отворање, преку сите интернет пребарувачи. Ова секако дава можност за поголема посетеност на веб страницата која според податоците за јануар месец 2011 ја посетиле 1543 посетители што е речиси двапати повеќе од изминатиот период.**
- ✚ **Со оглед на тоа што дојде до измена на одредени законски прописи но и донесување на нови, како и неактуелноста на одредени теми, се наметна потребата за обновување на Инфотеката – Финансиски услуги и Инфотеката од Правна област. Инфотеката (или инфо-регистраторот) претставува посебен систем за информирање и едукација на потрошувачите. Таа 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 некои производи или услуги. Инфотеката исто така има за цел да помогне при донесување на правилни потрошувачки одлуки.**
- ✚ **Издадени се два броја на Билтенот Потрошувач од кои број 18 издаден во печатена верзија додека бројот 19 е издаден во електронска верзија и истите се поставени на веб страната на ОПМ.**

- ✚ **Активностите со јавни институции се одвиваше континуирано, па и во изминатиов период претставниците на ОПМ учествуваа на повеќе седници и работни средби и имаа контакти со следниве институции: институти , општини , министерства , универзитети, факултети, УСАИД, Германско друштво за техничка соработка –ГТЗ, граѓански асоцијации, агенции, инспекциски органи и сл.**
- ✚ **Беше одбележан и 15 Март - Светскиот ден на правата на потрошувачите, се одржа во соработка со Министерството за економија под мотото на Меѓународната организација на потрошувачите кое за оваа година гласеше: „Наши пари - наши права“ - фер финансиски услуги,. Настанот се одржа во Клубот на пратениците во Скопје во вид на тркалезна маса, каде присуствуваа 33 претставници од: Министерство за економија, Совет на потрошувачи при Владатна РМ, банки, лизинг компании, Народна банка на Република Македонија, Телеком и потрошувачките организации. Целта на одржување на тркалезната маса беше со цел да се согледаат состојбите со имплементацијата на Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, потребата од негово изменување согласно новата Директива на ЕУ, проблемите кои ги имаат потрошувачите, со цел да се изнајдат механизми за нивно надминување и подобрување на заштитата на потрошувачите во оваа област.**

VII. СТРАНСКИ ПРОЕКТИ, РЕГИОНАЛНИ И МЕЃУНАРОДНИ АКТИВНОСТИ

- ✚ **Во рамките на проектот финансиран од Anne Fransen Fund редовно се следеа цените на некои од основните прехранбени производи и истите се објавуваа на Веб страницата на ОПМ.**
- ✚ **Во рамките на TAIEХ програмата ОПМ како и потрошувачките организации од Штип и Битола учествуваа на дводневна Работилница: People 2 People "Putting theory into practice: The dynamics of consumer organisations" која се одржа од 21-22 June 2010 во Скопје. Покрај потрошувачките организации од Република Македонија на Работилница зедоа учество вкупно 25 учесника од потрошувачките организации од регионот како: Србија, Хрватска, Босна, Турција.**
- ✚ **Од 22-24.01 2010 година одржан е Форум во рамките на регионалниот Проект: „ Развој на концепција за воведување на елементи на заштита на потрошувачите во воспитно-образовниот систем и наставен процес во Црна Гора“, во кој ОПМ учествуваше како партнер организација.**
- ✚ **Во рамките на споменатиот Проект се одржа и еднодневен семинар со цел запознавање на пошироката јавност во Црна Гора со одвивање на проектот и неговите резултати. Семинарот беше одржан 01.03.2010 година.**
- ✚ **Претставник на ОПМ во периодот по покана од Федералното Министерсво за трговија на БИХ и потрошувачката организација од Босна и Херцеговина „Футура „ учествуваше на Регионална конференција со наслов „Потрошувачот – генератор на економскиот развој,, со свое излагање на тема: „ Нефер комерцијална практика и заведувачки маркетинг - влијание на конкуренцијата и заштитата на потрошувачите,,.**

- ✚ Претставник на ОПМ присуствуваше на тренинг: Обука за комуникација со медиуми и презентациони вештини, која се одржа во Брисел во периодот од 14.03 – 18.03.2010 година
- ✚ ОПМ го реализира ГТЗ проектот за економско правна реформа: „Истражување за познавањето на потрошувачите за нивните права согласно законските прописи“. Истражувањето се спроведе во шест града: Прилеп, Велес, Куманово, Гевгелија, Кичево и Струга над 1500 испитаници. Од ова истражување се добија поконкретни сознанија за запознаеноста на потрошувачите со нивните права.

Поддршка на активности на BEUC и CI

Организацијата на потрошувачите на Македонија како членка на на BEUC и CI континуирано ги следи и поддржува активностите на овие организации. Карактеристично за овој период беше:

- ✚ Одбележувањето на 15 Март-Светскиот ден на правата на потрошувачите.
- ✚ Учество во Генералното собрание на BEUC што се одржа во Љубљана, Словенија на 21 мај, 2010 година. На генералното собрание беа присутни и претседателите од другите организации од ЕУ и Европа, членки на BEUC.
- ✚ Во периодот од 25-27 мај 2010 година претставници од потрошувачките организации од Битола и Штип присуствуваа на обука во просториите на BEUC во Брисел. Обуката се однесуваше на можностите и начините за аплицирање на проекти односно проектна апликација.
- ✚ Претставник на ОПМ присуствуваше на првата регионална конференција насловена како Форум за граѓанското право за Југоисточна европа што се одржа од 28-29 октомври во Цавтат, Хрватска.
- ✚ Двајца претставници на ОПМ присуствуваа на Конференција за членови на потрошувачки невладини организации која се одржа во Љубљана, Словенија на 7-8 октомври, 2010 година
- ✚ Претставник на ОПМ присуствуваше на средба на групата за исхрана при БЕУК од 18-19 Октомври што се одржа во Лондон.
- ✚ Претставник на ОПМ присуствуваше на Генералното собрание на BEUC што се одржа на 16 ноември 2010 година во Брисел.
- ✚ На 9 ти и 10 декември претставници на ОПМ присуствуваа на EFSA Stakeholders Platform meeting, што се одржа во Брисел, од кои едниот како официјален претсставник на РМ делегиран од официјалниот контакт поинт на ЕФСА во РМ а другиот како како претставник на BEUC- Food Officer Group.

VII. КОНТАКТИ СО МЕДИУМИ

Во текот на 2010 година учеството на медиуми изнесува 210 јавувања кои се однесуваат за сите организации на потрошувачи.

Скопје		Битола		Штип		Охрид		Кочани		Тетово	
печатени	електронски	печатени	електронски	печатени	електронски	печатени	електронски	печатени	електронски	печатени	електронски
45	77		30	3	29		5		11		10
Вк.122		Вк.30		Вк. 32		Вк.5		Вк.11		Вк.10	

