

2017

Годишен извештај



Организација на потрошувачите
на Македонија

Содржина

Партнерство меѓу граѓанското општество и деловниот сектор – развивање иновативен модел за мобилизација на финансиски средства	2
Промотивни настани во Скопје, Битола и Штип.....	2
Инфо сесија за доделување на грантови	4
Преминете на органско – потрошувачите во центарот на земјоделската политика	4
Органски пат – побезбедна и одржлива храна за сите Недела на зелена акција.....	4
Одбележување на 15-ти март – светски ден на правата на потрошувачите	5
Семинар: Систем за заштита на потрошувачите во Австрија.....	6
ОПМ избрана за член на Управниот одбор на „ANEC“	7
Програма за заштита на потрошувачите на влада на рм за 2017-та година Носител: Министерство за економија	7
Организирање на семинар за презентација на компаративна анализа на Законот за заштита на потрошувачите со директивите на Европската унија со предлог насоки за доусогласување на Законот за заштита на потрошувачите	8
Брошури: „Потрошувачот и неговите права“, „5 чекори за решавање на проблемите на потрошувачите“ и „Топ 10 начини како да бидете безбедни онлајн како потрошувач“	9
Програма за заштита на потрошувачите на влада на рм за 2017-та година Носител: Агенција за храна и ветеринарство.....	9
Брошура: Информации поврзани со храна.....	10
Истражување на етикетите на определени прехранбени производи	10
Предизвици за конкурентноста – нечесна пазарна пракса и нелојална конкуренција.....	11
Студија: Поттикнување на фер конкуренција на пазарот.....	11
Програма за заштита на потрошувачите на Град Скопје за 2017-та година	12
Брошури: „Отпадна електрична и електронска опрема“, „Налепница за означување на електричните апарати наменети за домаќинствата“, и „Зонското паркирање“	12
Спроведена анкета и анализа на анкетата за правата на потрошувачите при склучување на договори за туристички аранжман.....	13
Работилница: „Како до поголеми знаења на нашите права како потрошувачи?“	14
Советување на потрошувачи.....	14

ПАРТНЕРСТВО МЕЃУ ГРАЃАНСКОТО ОПШТЕСТВО И ДЕЛОВНИОТ СЕКТОР – РАЗВИВАЊЕ ИНОВАТИВЕН МОДЕЛ ЗА МОБИЛИЗАЦИЈА НА ФИНАНСИСКИ СРЕДСТВА

Организацијата на потрошувачите на Македонија во текот на 2017-та година започна со реализација на активности во рамки на проектот [„Партнерство меѓу граѓанското општество и деловниот сектор – развивање иновативен модел за мобилизација на финансиски средства“](#), со партнерите [Здружение на бизниси и консултанти Креација](#) и [Асоцијацијата за развојни иницијативи – Зенит](#).

Еден од главните фактори за развој на граѓанското општество е финансиската одржливост, која подразбира и разновидност на изворите на финансирање на организациите. Искуствата од Европската унија укажуваат дека граѓанските организации треба да обезбедуваат финансиски средства и од деловниот сектор и да градат партнерски однос со претпријатијата.

Главна цел на овој проект е развивање иновативен модел за соработка на граѓанските организации со деловниот сектор. Поконкретно, ќе се изградат капацитети кај граѓанските организации кои ќе даваат услуги за сертифицирање на претпријатија за фер практики кон потрошувачите. При сертифицирањето ќе се зема предвид и влијанието на производите на претпријатијата врз животната средина.

Проектот ќе овозможи граѓанското општество да воспостави партнерски однос со деловната заедница, да ја зголеми разновидноста на изворите на финансирање, како и своето влијание врз спроведувањето на политиките за заштита на потрошувачите и животната средина. [Повеќе...](#)

ПРОМОТИВНИ НАСТАНИ ВО СКОПЈЕ, БИТОЛА И ШТИП

На 6-ти Јули во ресторанот „Воденица“ во Скопје се одржа голем промотивен настан, на кој учество земаа преку 80 невладини организации, претставници на бизнис секторот, државни органи и други заинтересирани страни.



Промотивни настани се одржаа и во Битола и Штип, каде што дополнителни 60 учесници го посетија настанот. Трите настани беа проследени од медиумите за време на време на нивното одржување, а со одредени медиуми беа снимени посебни интервјуа во кои гостуваа презентерите од настанот, односно одговорните лица од проектот.



ИНФО СЕСИЈА ЗА ДОДЕЛУВАЊЕ НА ГРАНТОВИ

На 16-ти Октомври беше одржана инфо сесија каде што беше претставен повикот за пријави за грантови, и беше објаснета целата процедура за регрантирање на граѓански организации во рамки на овој проект. За време на инфо сесијата, присутните претставници на граѓанските организации можеа да поставуваат прашања во врска со процесот на аплицирање на грант, и добија појаснувања во однос на овие прашања.



ПРЕМИНЕТЕ НА ОРГАНСКО – ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ЦЕНТАРОТ НА ЗЕМЈОДЕЛСКАТА ПОЛИТИКА

Организацијата на потрошувачите на Македонија во текот на 2017-та година, започна со реализирање на активности во рамки на проектот „Преминете на органско – потрошувачите во центарот на земјоделската политика“.

ОРГАНСКИ ПАТ – ПОБЕЗБЕДНА И ОДРЖЛИВА ХРАНА ЗА СИТЕ | НЕДЕЛА НА ЗЕЛЕНА АКЦИЈА

Организацијата на потрошувачите на Македонија, Асоцијацијата за развојни иницијативи – Зенит и Здружението на агроновинари Медиа плус на 7-ми Октомври, ја промовираа мобилната апликацијата за мобилни уреди „[Органски пат](#)“. Апликацијата им овозможува на потрошувачите брзо и едноставно да дознаат каде во нивна близина можат да набават или конзумираат органска храна.

Со оваа активност Македонија се вклучи во глобалната кампања „Недела на зелена акција“ која се одржува од 2–8 октомври 2017 г. Кампањата, предводена од Меѓународната организација на

потрошувачи, промовира одржлива потрошувачка и годинава опфаќа 29 земји во Африка, Азија, Европа и Америка.

Апликацијата „[Органски пат](#)“ е достапна бесплатно на Google Play Store.

Изработката на оваа апликација е финансиски поддржана од проектот „Преминете на органско – потрошувачите во центарот на земјоделската политика“, што е финансиран од Европската унија, а е поддржан од програмата „Одржливо земјоделство за одржлив Балкан“, спроведувана од конзорциум предводен од ОРКА – Белград.

Изработката на апликацијата беше исто така поддржана и од проектот „**Органски пат – побезбедна и одржлива храна за сите**“ што е дел од глобалната кампања Green Action Week за промоција на одржлива потрошувачка. Зелената акциска недела е иницијатива на Swedish Society for Nature Conservation и се спроведува во координација со Consumers International.



ОДБЕЛЕЖУВАЊЕ НА 15-ТИ МАРТ – СВЕТСКИ ДЕН НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

ОПМ традиционално со своите соработници, оваа година како и претходните, го одбележа светскиот ден за заштита на потрошувачите 15-ти Март. За таа цел ОПМ во соработка со Министерството за економија, Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје, Агенцијата за храна и ветеринарство, Агенцијата за електронски комуникации, Државниот пазарен инспекторат, Државниот здравствен и санитарен инспекторат и Дирекцијата за заштита на лични податоци организираше настан во просториите на Агенцијата за електронски комуникации.



За време на настанот беа презентирани најновите истражувања на Светската организација на потрошувачи – Consumers International, и Европската организација на потрошувачи - BEUC, во кои беа разработени темите за дигиталните права на потрошувачите и гео-блокирањето. Во рамки на овој настан, со свои презентации се обратија и претставниците на гореспоменатите институции, а настанот беше медиумски покриен од над 20 локални и национални медиуми.

СЕМИНАР: СИСТЕМ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО АВСТРИЈА

Организацијата на потрошувачите на Македонија во соработка со Австриската амбасада во Р. Македонија на 4-ти Мај го одржи настанот: „Систем за заштита на потрошувачите во Австрија“. На настанот со свои презентации на присутните се обратија г-ѓа Тамара Габриел, експерт од Австриското министерство за труд, социјала и заштита на потрошувачите и г-дин Симон Едер, директор на едно од 8-те тела за АДР во Австрија („Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“).

Тие зборуваа за правниот систем во Австрија во доменот на правата на потрошувачите, улогата на министерствата и улогата на организациите на потрошувачите. Потоа стана збор за имплементацијата на АДР Директивата на ЕУ во Австрија, и улогата на новооформените 8 тела кои работат на алтернативно решавање на потрошувачките спорови. Беше презентирана статистика за бројот на случаи кои се водат во АДР телата, како и предностите и слабостите на постоечкиот систем. На настанот присуствуваа бројни претставници на македонските институции кои имаат надлежности во доменот на заштитата на правата на потрошувачите, претставници на граѓанскиот сектор, бизнис секторот, регулаторните тела, коморите и други заинтересирани страни.



ОПМ ИЗБРАНА ЗА ЧЛЕН НА УПРАВНИОТ ОДБОР НА „АНЕС“

Во текот на оваа година на генералното собрание на организацијата ANEC – Европски глас за стандардизација, Организацијата на потрошувачите на Македонија односно претставникот и претседател на ОПМ, Маријана Лончар Велкова беше избрана за член на Управниот одбор. Мандатот на сегашните членови на Управниот одбор е со траење од 2 години односно од 2017-2019 година.



ANEC ги претставува потрошувачите од земјите-членки на ЕУ и 3 земји од ЕФТА (Исланд, Норвешка и Швајцарија), како и Република Македонија, Србија и Турција. Повеќе за активностите на ANEC можете да прочитате на веб страницата <http://www.anec.eu>.

ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ВЛАДА НА РМ ЗА 2017-ТА ГОДИНА | НОСИТЕЛ: МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА

Организацијата на потрошувачите на Македонија ја спроведуваше Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија за 2017-та година каде што носител е Министерството за економија. Во продолжение се наведени дел од активностите кои беа спроведени во рамки на оваа Програма.

ОРГАНИЗИРАЊЕ НА СЕМИНАР ЗА ПРЕЗЕНТАЦИЈА НА КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА НА ЗАКОНОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ СО ДИРЕКТИВИТЕ НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА СО ПРЕДЛОГ НАСОКИ ЗА ДОУСОГЛАСУВАЊЕ НА ЗАКОНОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Организацијата на потрошувачите на Македонија во соработка со Министерството за економија, со поддршка на Стопанската комора на Македонија одржа настан во просториите на комората на кој беше промовирана „Компаративна анализа за усогласеност на законот за заштита на потрошувачите со европското потрошувачко право“. Анализата беше изготвена во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите за 2017 година на Владата на Република Македонија која што ја спроведува ОПМ. Автори на анализата се проф. д-р Јадранка Дабовиќ – Анастасовска од Правниот факултет „Јустинијан Први“ при УКИМ и м-р Маријана Лончар Велкова.

На настанот учество земаа претставници на надлежните државни органи, регулаторните тела, граѓански организации, бизнис секторот и други заинтересирани страни.



Авторите на анализата посочија дека има потреба од донесување на нов Закон за заштита на потрошувачите, поради тоа што сегашниот е веќе 7 пати менуван, и тој веќе е прилично комплексен за читање. Во новиот Закон би се дефинирале одредени делови кои се недоволно обработени во сегашниот закон, како што е на пример делот за распродажба, акциска продажба, попусти и сл.

За време на настанот бизнис секторот ги искажа своите ставови и постави прашања за членови од сегашниот Закон за заштита на потрошувачите за кои тие сметаат дека се спорни односно има потреба од промени. Во најголем дел трговците велат дека имаат проблеми со членовите кои се

однесуваат на гаранцијата односно отстранувањето на недостаток кој се појавил на технички производ во гарантен рок.

Присутните разговараа за зајакнување на меѓусебната комуникација и одржување на нови средби на кои подетално ќе се разгледа анализата, односно од кои ќе произлезат конкретни предлози за измени на Законот за заштита на потрошувачите.

БРОШУРИ: „ПОТРОШУВАЧОТ И НЕГОВИТЕ ПРАВА“, „5 ЧЕКОРИ ЗА РЕШАВАЊЕ НА ПРОБЛЕМИТЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ“ И „ТОП 10 НАЧИНИ КАКО ДА БИДЕТЕ БЕЗБЕДНИ ОНЛАЈН КАКО ПОТРОШУВАЧ“

ОПМ во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите за 2017 година на Владата на РМ, изработи три брошури на тема: „Потрошувачот и неговите права“, „5 чекори за решавање на проблемите на потрошувачите“ и „Топ 10 начини како да бидете безбедни онлајн како потрошувач“. Брошурите нудат мноштво корисни информации за потрошувачите за различни теми од правата на потрошувачите, кога купуваат онлајн и на конвенционалниот пазар. Брошурите се достапни на веб-страницата на ОПМ на македонски и албански јазик.



ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ВЛАДА НА РМ ЗА 2017-ТА ГОДИНА | НОСИТЕЛ: АГЕНЦИЈА ЗА ХРАНА И ВЕТЕРИНАРСТВО

Организацијата на потрошувачите на Македонија ја спроведуваше Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија за 2017-та година каде што носител е Агенцијата за храна и ветеринарство. Во продолжение се наведени дел од активностите кои беа спроведени во рамки на оваа Програма.

БРОШУРА: ИНФОРМАЦИИ ПОВРЗАНИ СО ХРАНА

Организацијата на потрошувачите на Македонија во соработка со Агенцијата за храна и ветеринарство изработи брошура за информациите поврзани со храна. Целта на означувањето на храната, односно информациите поврзани со храната, е да им се овозможи на потрошувачите да добијат клучни информации за природата и карактеристиките на храната што ќе им помогне во вистинскиот избор на храната која ја купуваат. Најважното правило е дека означувањето, презентирањето и рекламирањето на храната (вклучувајќи го и нејзиниот облик, изглед или пакување) не смее да го доведе во заблуда потрошувачот.

ИСТРАЖУВАЊЕ НА ЕТИКЕТИТЕ НА ОПРЕДЕЛЕНИ ПРЕХРАНБЕНИ ПРОИЗВОДИ

На 2-ри Ноември во Стопанската комора на Македонија, се одржа презентација на Истражувањето на етикетите на определени прехранбени производи. Настанот го организираше Организацијата на потрошувачите на Македонија, во соработка со Агенцијата за храна и ветеринарство на Република Македонија и со Здружението на трговијата при Стопанската комора на Македонија. Предмет на истражување беа етикетите на определени прехранбени производи во однос на информации поврзани со храната, значајни како за потрошувачите, така и за компаниите – производители и дистрибутери на храна, од аспект на тоа дали се почитуваат задолжителните информации кои треба да ги содржат етикетите на прехранбените производи согласно Правилникот за информации поврзани со храната (Службен весник на РМ бр. 150/2015) и Регулативата на ЕУ од оваа област. Ова истражување беше спроведено како активност во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите на Македонија, каде што носител е Агенцијата за храна и ветеринарство на РМ. На настанот присуствуваа повеќе од 40 учесници, најмногу од операторите со храна, и индустриите кои работат во овој домен, но и од инспекциските органи кои вршат надзор во овој домен.

На настанот беше претставена методологијата за изработка, структурата и содржината на истражувањето и се даде осврт врз заклучоците и препораките поврзани со истражувањето.

Пред многубројните претставници на компаниите од прехранбената индустрија и големите маркети, на презентацијата беше претставено на истражувањето на етикетите на определени прехранбени производи во однос на информации поврзани со храната, значајни за потрошувачите, а беше даден и осврт врз заклучоците и препораките поврзани со Истражувањето.





Генерална констатација која произлезе од истражувањето е дека етикетите на прехранбените производи главно ги задоволуваат неопходните информации што треба да бидат содржано согласно важечката регулатива, но во интерес на потрошувачите, а и компаниите-производители и трговци со храна, можни се определени подобрувања во делот на информациите за хранливата вредност на производите, поголема читливост на декларацијата, јасни и целосни информации кои ќе исклучуваат било каква заблуда на купувачите, и дополнителни информации за состојките кои предизвикуваат алергии или нетолерантност. [Повеќе...](#)

ПРЕДИЗВИЦИ ЗА КОНКУРЕНТНОСТА – НЕЧЕСНА ПАЗАРНА ПРАКСА И НЕЛОЈАЛНА КОНКУРЕНЦИЈА

Организацијата на потрошувачите на Македонија во текот на 2017-та година ги продолжи активностите започнати претходната година, во рамки проектот: „Предизвици за конкурентноста – нечесна пазарна пракса и нелојална конкуренција“ подржан од ИПА 2 Механизам за граѓанските организации – IPA2CSO. Проектот е со цел поттикнување на фер конкуренцијата на пазарот преку детектирање и анализирање на проблемите со заштитата на потрошувачите и сузбивање на нечесната пазарна пракса. Активностите предвидени во проектот вклучуваат: анализа на секторот „Конкурентност и иновации“ преку истражување на секундарни извори на податоци и законската рамка; Идентификување и проценка на проблеми при практикување на нечесна пазарна пракса; Анализа на проблеми на нечесна пазарна пракса во ЕУ, мерки и инструменти за сузбивање на истата;

СТУДИЈА: ПОТТИКНУВАЊЕ НА ФЕР КОНКУРЕНЦИЈА НА ПАЗАРОТ

ОПМ организираше настан каде беа промовирани наодите на студијата: „Поттикнување на фер конкуренција на пазарот – Детектирање и анализирање на проблемите со заштитата на

потрошувачите и сузбивање на нечесната пазарна пракса“. Настанот се одржи на 31.05.2017 година во ЕУ Инфо Центар – Скопје.

Оваа студија се осврнува на состојбата во секторот Конкурентност и иновации, но подетално навлегува во состојбите со нечесната пазарна пракса и нелојалната конкуренција како најсериозни предизвици за заштитата на потрошувачите и конкурентноста. Истражувањето има за цел да ги сензибилизира државните органи, регулаторите, пошироката јавност, бизнис заедницата и потрошувачите за потребата од поголема синергија во нивното делување, јакнење на фер конкуренцијата и заедничко делување за унапредување на заштитата на потрошувачите и конкурентноста.



ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАД СКОПЈЕ ЗА 2017-ТА ГОДИНА

Организацијата на потрошувачите на Македонија ја спроведуваше Програмата за заштита на потрошувачите на Град Скопје за 2017-та година. Во продолжение се наведени дел од активностите кои беа спроведени во рамки на оваа Програма.

БРОШУРИ: „ОТПАДНА ЕЛЕКТРИЧНА И ЕЛЕКТРОНСКА ОПРЕМА“, „НАЛЕПНИЦА ЗА ОЗНАЧУВАЊЕ НА ЕЛЕКТРИЧНИТЕ АПАРАТИ НАМЕНЕТИ ЗА ДОМАЌИНСТВОТА“, И „ЗОНСКОТО ПАРКИРАЊЕ“

Во координација со Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје, Организацијата на потрошувачите на Македонија по одредените теми: „отпадна електрична и електронска опрема“, „налепница за означување на електричните апарати наменети за домаќинствата“ и „зонското паркирање“ изработи три брошури.



Брошурите беа промовирани односно презентирани на повеќе настани организирани од ОПМ и нејзините соработници, каде што стануваше збор за потрошувачкото право и сродни теми. а исто така се поделени за време на настанот организиран од страна на програмата Цивика Мобилитас по повод 23-ти Септември - денот на граѓанските организации, каде што посетителите имаа можат да се информираат за своите права во овие домени и да стапат во директен контакт со правните советници на ОПМ. Брошурите се достапни во дигитална форма преку веб-страниците на Град Скопје и ОПМ, на македонски и албански јазик.

СПРОВЕДЕНА АНКЕТА И АНАЛИЗА НА АНКЕТАТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРИ СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАН

Преку работна група формирана од страна на ОПМ се изработи прашалник во координација со Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје. Анкета беше спроведена преку интернет (користејќи ја алатката Google Forms) врз 154 испитаници, со цел да се анализира информираноста на потрошувачите за нивните права и обврски, и начинот на остварување на тие права.



ОПМ направи анализа на резултатите од анкетата и ги претстави пред Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје, а препораките од анкетата ќе бидат земени предвид за соодветни активности во 2018 година од страна на Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје.

РАБОТИЛНИЦА: „КАКО ДО ПОГОЛЕМИ ЗНАЕЊА НА НАШИТЕ ПРАВА КАКО ПОТРОШУВАЧИ?“

Организацијата на потрошувачите на Македонија одржа на работилница во просториите на Град Скопје со наставници/ученици од неколку средни училишта, основни училишта (каде ОПМ и БРО работат повеќе години), со цел да се презентира искуството од примената на прирачникот за правата на потрошувачите во предметот: „Вештини за живеење“ и иницијативата на ОПМ за изучување на правата на потрошувачите во рамки на средното образование, како единствен дел од образовниот процес во кој оваа тема не е опфатена и не се изучува. Присутните беа запознаени со тематиката и нејзината важност, а пред сè неопходноста т.е. потребата за воведување во средното образование.



СОВЕТУВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИ

Во текот 2017-та година, Организацијата на потрошувачите на Македонија направи вкупно 1816 советувања на потрошувачи. Најголем број на советувањата беа дадени по телефонски пат, потоа по е-пошта, лично и по поштенски пат.

Најголем број од поплаките се однесуваат на остварувањето на правата за замена на технички производи со недостатоци, и поплаките на потрошувачите за некавалитетни производи кои веднаш пројавиле недостаток. Најголем број од овие проблеми се однесуваат на сервисирањето на технички производи, односно предничат проблемите со мобилните телефони, како проблем со највеќе поплаки во однос на сите други, согласно статистиката. Пред сè се работи за континуирани сервисирања на еден ист производ и повеќе од три пати за кој потрошувачите тврдат дека има фабричка грешка, односно дека не може да се поправи поради тоа што недостатокот континуирано се појавува, или за случаи кога мобилниот телефон кој го добил потрошувачот се расипал во првите

неколку часа од употребата. Потрошувачите велеа дека одбиваат истиот да се сервисира и дека бараат нов производ од трговецот, но не можат да добијат нов производ. Целосниот извештај можете да го погледнете тука.

Организацијата на потрошувачите оствари 112 контакти со медиумите преку гостување на телевизиски емисии, интервјуа во рамки на вестите и за пишаните медиуми. Настаните кои ги организираше ОПМ во Скопје беа редовно проследувани од националните телевизии и останати медиуми, додека пак локалните настани исто така беа редовно проследувани од локаните и регионалните телевизии.