



ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ

2014



1. РЕАЛИЗАЦИЈА НА АКТИВНОСТИ

2. УЧЕСТВО НА ПОЗНАЧАЈНИ НАСТАНИ

3. ИНСТУТУЦИОНАЛНИ СОРАБОТКИ

4. СОВЕТУВАЊА НА ПОТРОШУВАЧИ

5. МЕДИУМСКА ЗАСТАПЕНОСТ

6. ПОСЕТЕНОСТ НА ВЕБ СТРАНАТА

1. РЕАЛИЗАЦИЈА НА АКТИВНОСТИ

АКТИВНОСТИ ПРЕДВИДЕНИ ВО ПРОГРАМАТА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ВЛАДАТА НА РМ ВО ДЕЛОТ НА МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА

Организацијата на потрошувачите на Македонија во Договор за конзорциум со Организација на потрошувачите од Штип, Организација на потрошувачите Битола, Организација на потрошувачите Кочани, Организација на потрошувачите Тетово и Организација на потрошувачите Охрид ги реализираше активностите предвидени во Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на РМ во делот на Министерството за економија. Активностите се реализираа врз основа на Договор за доделување на финансиски средства на Организација на потрошувачите на Македонија – Скопје и Министерството за економија, согласно со објавување на Јавен повик, за доделување на финансиски средства за реализација на програма (проект) од областа заштита на потрошувачите.

Во рамките на предложениот проект за спроведување на активностите согласно Програмата, беа реализирани следните активности.

■ Информирање на компаниите и потрошувачите за безбедноста на производите и услугите, како и за законските одредби за надзорот на пазарот.

За реализација на активноста ОПМ во соработка со Државниот пазарен инспекторат и Министерството за економија, организираше регионални семинари, кои се одржаа во: Велес на 28 октомври, Кратово и Пробиштип на 30 октомври и Гевгелија на 31 октомври. На нив присуствуваа претставници од локалната самоуправа, бизнис операторите и здруженија на граѓани.

Целта на одржување на семинарите беше да се споделат информации со заинтересираните страни за законската регулатива од областа на **безбедноста на производите и надзорот на пазарот**. Воедно, учесниците на семинарите беа

информирани за ново формираното **Координативното тело за надзор на пазарот** и неговите надлежности утврдени со закон.

■ Подигање на свеста на потрошувачите и трговците за правата и интересите на потрошувачите, како и заштита на правата на потрошувачите при електронска трговија.

За исполнување на активноста се припремија и одржаа регионални семинари и тоа во: Неготино и Кавадарци 28 ноември, Битола 19 декември и Штип 18 декември. На настаните беа презентирани правата на потрошувачите, обврските на трговците, а воедно и проблемите кои се јавуваат при електронската трговија преку примери од практиката на советувањето на Организација на потрошувачите на Македонија и на другите потрошувачки организации од Битола и Штип.

На семинарите присуствуваа претставниците од Државен пазарен инспекторат, бизнис заедницата, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија, Организација на потрошувачите на Битола и Организација на потрошувачите на Штип.

■ Информирање и зголемување на свеста на потрошувачите за финансиските услуги кои се нудат на пазарот.

Се одржаа регионални семинари во: Струмица на 29 октомври, Демир Хисар 21 ноември, Демир Капија 28 ноември и Струга на 21 ноември. Целта на одржување на семинарите беше запознавање на потрошувачите со финансиските услуги кои се нудат на пазарот во согласност со законската регулатива од оваа област.

На семинарите присуствуваа претставниците од: Државен пазарен инспекторат, трговски друштва, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

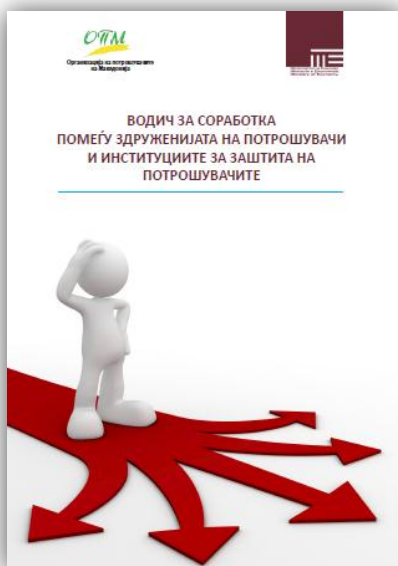
■ Организирање на работилници за информирање на потрошувачите за алтернативните начини за решавање на потрошувачките спорови.

Во согласност со предвидената активност се одржаа четири работилници и тоа во: Тетово 21 октомври, Охрид 21 октомври, Струга на 22 октомври и Гостивар на 21 октомври.

На Работилниците, во согласност со новиот Закон за медијација, беа презентирани законските одредби, како и можностите за решавање на спорите на потрошувачите по пат на преговарање, на мирен начин со помош на лиценциран медијатор. Исто така беше презентирана и новата АДР директива на ЕУ и обврските кои се наметнуваат за Р. Македонија во поглед на вон судско решавање на спорите помеѓу потрошувачите и трговците.

На работилниците присуствуваа претставниците од: Државен пазарен инспекторат, трговски друштва, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија и Организација на потрошувачите на Охрид.

■ Подготовка на Водич за соработка помеѓу институциите и невладините организации од областа на заштитата на потрошувачите.



Организацијата на потрошувачите на Македонија во месеците ноември и декември изработи Водич кој ја одразува институционалната поставеност на заштитата на потрошувачите, законските основи како и ингеренциите во областите во кои делуваат институциите, условите под кои делуваат и делокругот на работа на организациите на потрошувачи, како и улогата на Советите за заштита на потрошувачите на ниво на Владата на РМ и локалната самоуправа.

■ *Работилници за јакнење на капацитетите на невладините организации од областа на заштитата на потрошувачите за процесирање на поплаките на потрошувачите.*

Регионалните работилници се одржаа со цел подигање на знаењата на организациите за заштита на потрошувачите за законската регулатива во Република Македонија и Европската Унија. Воедно, присутните невладини организации и другите учесници (трговци и инспекциски органи) беа информирани и за советувањата од страна на Организација на потрошувачите на Македонија, како и за искуствата во решавањето на поплаките на потрошувачите согласно законската регулатива. Дискусиите кои беа поттикнати укажаа на потребата од натамошно унапредување на советувањата, превенција за прекршување на правата на потрошувачите преку унапредување на знаењата на трговците, поголем број семинари за инспекциските тела за надзор над пазарот и кампањи за подигање на знаењата на граѓаните.

Регионалните работилници се одржаа во: Кочани на 21 октомври, Штип 18 декември, во Куманово на 19 декември и Прилеп 25 декември, а на нив присуствуваа претставници од: Државен пазарен инспекторат, организациите за заштита на потрошувачите, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија, Организација на потрошувачите на Кочани и Организација на потрошувачите на Штип.

■ *Соработка на Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата со Советите за заштита на потрошувачите од пооделни општини и градот Скопје заради унапредување на соработката и согледување на степенот на реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите во согласност со Програма за заштита на потрошувачите.*

На 17 и 18 декември во Скопје се одржаа две работни средби проследени со големо медиумско присуство. Целта на одржувањето на средбите беше унапредување на знаењата за законската регулатива и политиката за заштита на потрошувачите во Република Македонија и Европската Унија. На нив присуствуваа претставници од Министерство за економија, Министерство за образование и наука- Биро за развој на образованието, Агенција за храна и ветеринарство, Советот за заштита на потрошувачи

на Градот Скопје, Организација на потрошувачите на Македонија, и Организациите на потрошувачите од општините во Република Македонија. Исто така беше промовиран и ново формиранот Совет за заштита на потрошувачите на Град Скопје, со што воедно се испрати и порака до општините кои немаат формирано Совет за заштита на потрошувачите при општините да ја реализираат оваа законска определба.

На 21 декември во Сити Мол беше одржана медиумска промоција на летокот „Сите сме потрошувачи“ наменет за потрошувачите, каде потрошувачите може да добијат информации за нивните права, кои се институциите кои ги штитат правата на потрошувачите и каде може да обратат и да побараат заштита на нивните права.

Информирање и советување на потрошувачите

Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) и локалните потрошувачки организации вршат континуирано информирање, едукација и советување на потрошувачите, како за нивните права и обврски, така и за застапување на нивните интереси пред надлежните органи на државната управа преку учество во владини тела и комисии. ОПМ издаде голем број информативно-едукативни материјали и дава советодавни, информативни и едукативни услуги, а истите услуги ги пружаат и советодавните бироа на петте локални потрошувачки организации.

✓ **Правни совети на потрошувачите**

Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) и локалните потрошувачки организации даваат правни совети на потрошувачите по електронски пат и по телефон, со цел за побрза комуникација со граѓаните и добивање навремена и брза информација за нивните права.

✓ **Медиумски кампањи**

Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) и локалните потрошувачки организации континуирано нудат информации во електронски и пишани медиуми кои се од важност за потрошувачите.

✓ **Учество во донесувањето на законската регулатива**

Правната Комисија на Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) и локалните потрошувачки организации учествуваат со свои предлози за доуредување на законската регулатива од областа на заштита на потрошувачите.

✓ **Консултанска поддршка на локалните совети за заштита на потрошувачите**

Се реализира преку континуирани активности за поддршка на локалните совети за заштита на потрошувачите во општините, нивно формирање, како и обука на нивните членови и донесување на програми за работа.

■ **Други активности согласно Законот за заштита на потрошувачите**

Оваа активност се реализира преку анализа на законски одредби од Законот за заштита на потрошувачите, како и давање препораки за подобрување на одделни одредби од Законот.

РЕАЛИЗИРАЊЕ АКТИВНОСТИ ЗА ПОДИГАЊЕ НА ЗНАЕЊАТА И СВЕСТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРЕКУ ИНФОРМАТИВНИТЕ МАТЕРИЈАЛИ

Во рамките на вториот дел од Договорот помеѓу Агенцијата за храна и ветеринарство и Организацијата на потрошувачите на Македонија од 29.01.2014 година, а во согласност со Јавна набавка за ЛОТ 2 – подигање на знаењата и свеста на потрошувачите преку информативни материјали, беа изработени лифлети, кои претходно беа доставени до АХВ на увид а потоа беа и печатени. Активностите се одвиваа како следи.

■ **Припрема и лекторирање на следниве лифлети:**

1. Означување на храна наменета за диети и храна за спортисти;
2. Означување на риба и преработки и производи од риба;
3. Означувања кои доведуваат до заблуда;
4. Означување на месо, мелено месо, подготовки и производи од месо;
5. Означување на млеко и млечни производи;
6. Означување на храна за доенчиња и мали деца.

Печатење и дистрибуција на лифлети

ОПМ ги превзема сите потребни активности во овој дел од договорот, а тоа е печатење и дистрибуција на лифлетите, вметнување во весникот „Дневник“, прилогот „Здравје“ како и организирање прес- конференцијата и кампањата во Сити Мол - Скопје.

Лифлетите беа отпечатени во 18.000 примероци , од секој лифлет по 3000 примероци.

Со цел подигање на јавната свест на потрошувачите за означувањето на храната, дел од лифлетите, односно 16.800 беа дистрибуирани преку весникот „Дневник“, во прилогот „Здравје“.

Останатите лифлети, беа промовирани од страна на ОПМ и АХВ во Сити Мол Скопје, на 27 декември, преку прес конференција и комуникација со граѓаните, која започна во 11.30 часот.





Сити Мол Скопје, 27 декември



РЕАЛИЗИРАНИ АКТИВНОСТИ ВО РАМКИТЕ НА ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАД СКОПЈЕ

Со Решение од Комисијата формирана од Градоначалникот на Град Скопје, Организација на потрошувачите на Македонија (ОПМ) беше избрана за реализирање на активностите од јавниот повик објавен на 2.10.2014 година - реализација на Програмата за заштита на потрошувачите на Град Скопје за 2014 година. Активностите кои требаше да се реализираат беа предвидени во Акциониот план за реализација на Програмата за заштита на потрошувачите на Град Скопје за 2014 година.

Во пријавата доставена од Организација на потрошувачите на Македонија (ОПМ) беше наведен начинот на реализација на Програмата, оперативен план по ставки, како ќе се реализираат активностите во соработка со Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје (Совет). Извршувањето на активностите предвидени по Програмата за заштита на потрошувачите на Град Скопје за 2014 година се реализираа во целост, согласно дадените приоритети, како следи подолу во овој извештај.

Изработка на брошура за правата на потрошувачите на територија на Град Скопје, печатење на брошури, брендирани маици и капи

- ✓ ОПМ во соработка со Советот изработи брошура за потрошувачите со информации и совети како да ги остварат своите права. Брошурата на јасен и разбирлив начин ги

пренесува одредбите на Законот за заштита на потрошувачите, содржи совети каде потрошувачите да се обратат за конкретен проблем, или да добијат информации и совети во остварувањето на нивните права при купување производи или користење услуги, особено при користење на јавни услуги. Исто така брошурата содржи информации за контакти со органите за надзор на пазарот и други институции надлежни за заштита на потрошувачите, како на пример: Државен пазарен инспекторат (ДПИ), Државен санитарен и здравствен инспекторат (ДСЗИ), Агенција за храна и ветеринарство (АХВ), Агенција за електронски комуникации(АЕК), Дирекција за заштита на лични податоци, Народен правобранител на РМ, ОПМ и Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје. Дополнително се дадени информации и контакти со службите на давателите на јавни услуги, како на пример: ЈП Водовод и канализација, ЈП Комунална хигиена, ЈП Градски паркинг Скопје, ЕВН Македонија, БЕГ дистрибуција, БЕГ снабдување, др. При подготовката на брошурата учествуваа експерти од ОПМ, кои заедно со членовите на Советот ги споделуваа мислењата и предлозите се до за финалниот текст на брошурата. Истовремено Советот го усвои логото на Советот кое треба да биде користено на сите предвидени изданија за претстојната кампања и слоганот на кампањата: Сите сме потрошувачи!

- ✓ Во рамки на активностите предвидени во Програмата на Советот на потрошувачи за 2014 година брошурите беа испечатени во 8000 примероци, изработени беа маици и капи од по 100 примероци, два пулта за оставање на брошурите и два банера, сите брендирани со логото на Советот и слоганот на кампањата.

Работилница за потрошувачко право и политика

На 17.12.2014 година, согласно годишната програма на Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје, од страна на Организација на потрошувачите на Македонија (ОПМ) се презедоа активности за одржување на работилница за потрошувачкото право и политиката за заштита на потрошувачите во Република Македонија во компарација со правото и политиките на ЕУ.

Учесници на работилницата беа членовите на Советот за заштита на потрошувачи од Град Скопје, претставници од другите општини на територија на Град Скопје,

претставници на Организациите на потрошувачи и Совети за заштита на потрошувачи од Штип, Охрид и од Кочани и истата беше медиумски покриена.

Согласно програмата, предмет на работа и дискусија беше законска регулатива за правата на потрошувачите. Преку практични примери за проблемите на потрошувачите се укажа на потребата од донесување нов Закон за заштита на потрошувачите. Темите кои беа предмет на работилницата го обработуваа доменот на небезбедните производи, информациите кои им се потребни на потрошувачите при означувањето на прехранбените производи, потребата едукацијата за правата на потрошувачите да биде вградена во образовниот систем на сите нивоа (основно, средно и високо образование), спроведување поголема едукација на одредени популациони групи, проблемите при користење на јавните услуги, како и потребата од организирање кампањи и други активности со цел да се подигне нивото на информираност кај потрошувачите на централно и локално ниво.

Покрај улогата на националните институции, особено беше нагласена и улогата на локалната самоуправа во идентификување проблемите на потрошувачите на локално ниво и соодветно решавање преку свои програми за заштита на потрошувачите и поблиска комуникација со граѓаните. На работилницата свој придонес во воведот, излагањата и дискусијата, дадоа претставниците од Министерство за економија, Државниот пазарен инспекторат, Агенцијата за храна и ветеринарство и ОПМ - експерти од оваа област.

Заклучоците коишто се донесоа на работилницата се однесуваат на потребата од унапредување на законодавството во делот на заштитата на потрошувачите, препорака да се формираат совети за заштита на потрошувачите и во другите општини, информирање на ЗЕЛС за улогата која ја има во овој домен, потребата од редовно, еднаш месечно организирање средби- отворен ден на потрошувачите на кој ќе бидат присутни претставници од Советот на потрошувачи на Град Скопје, ЈП на Град Скопје, ДПИ, ОПМ, на кој ќе ги запознаат граѓаните за нивните права во делот на заштита на потрошувачите, како и начинот на решавање на проблемите при користење на

услугите од претпријатијата и установите што вршат јавни услуги, со насока каде да се обратат до колку имаат некако проблем како потрошувачи.

■ Промоција на брошурата и спроведување кампања за едукација на потрошувачите

- ✓ Кампањата за промоција на правата на потрошувачите се одвиваше во Сити Мол, на ден 21.12.2014 година под мотото „Сите сме потрошувачи“ , која беше организирана од страна на Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје, а во соработка со Организација на потрошувачите на Македонија. Кампањата започна со прес конференција во 11 часот пред голем број медиуми. На најпрометното место во Сити Мол. За време на кампањата се поделија над 6000 брошури, а на сите заинтересирани потрошувачи им беа дадени совети од страна на стручни лица ангажирани од ОПМ, при што овој настан на некој начин претставуваше отворен ден за комуникација и средба со голем број потрошувачи.
- ✓ Брошурата исто така беше поделена на членовите на Советот на Град Скопје, институциите (ДПИ, ЈП Водовод и канализација, Сојуз на стопански комори, ЈП Комунална хигиена, ЈП Градски Паркинг, НВО-и) со цел да дојде до целната група од каде што доаѓаат членовите на Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје.
- ✓ Маиците, капите и брошурата беа поделени и на членовите на Советот на Град Скопје на последната седница на Советот.





АКТИВНОСТИ РЕАЛИЗИРАНИ ВО РАМКИ НА ПРОЕКТОТ GREEN ACTION FUND 2014

Согласно проектот кој ОПМ го реализираше со поддршка на Consumers International – CI и Swedish Society for Nature Conservation – SSNC, изработени се две брошури: „Пестицидите и храната” - се однесува на пестицидите во храната, нивното регулирање во правните прописи, опасностите кои ги предизвикуваат врз здравјето на луѓето и можните начини како да се заштитиме од резидуите од пестициди.

Другата брошура „Органската храна, здрава вкусна и безбедна!” - дава одговор на прашањата кои потрошувачите најчесто си ги поставуваат како и на позитивните аспекти од конзумирањето на овие производи и каде истите да се најдат.

Во согласност со проектот активностите се реализираа како следи.

Изработка на брошурата „ Пестицидите и храната”



Брошурата „Пестицидите и храната“ се однесува на можните здравствени импликации и импликациите врз животната средина преку неодговорна употреба на пестицидите во земјоделството. Во брошурата се наведени видовите на употребата на пестицидите, законските прописи и нивната имплементација, присуството на резидуи во храната и поврзаните здравствени опасности за човекот, видовите овошје и зеленчук кај кои најмногу се употребуваат пестицидите и се со можност за највисоко ниво на резидуи, и опишува како и на кој начин потрошувачите можат да ги намалат ризиците од изложеност на остатоци од пестициди во овошјето и зеленчукот.

Изработка на брошурата „„Органската храна, здрава вкусна и безбедна!“



Брошурата е фокусирана на едукација на потрошувачите за органската храна.

Концептирана како серија од одговори на најчесто поставувани прашања од страна на потрошувачите ја пренесува пораката дека воведувањето на органски производи во секојдневната исхрана помага при избегнување на поголемиот дел еколошки но и здравствени проблеми поврзани со потрошувачката на храна произведена на конвенционален начин. Тука е

објаснет начинот на органското производство и преработката на храна, употреба на средства и производи произведени или добиени по природен пат, додека елиминирање (или намалување) на користењето синтетички ѓубрива, хемиски пестициди, хормони, конзерванси, адитиви, генетски модифицирани организми или други состојки и синтетички супстанции. Во брошурата е прикажана националната сертификација на органската храната и начинот на означување во ЕУ. Таа дава објаснување како може да се препознае органската храна, а тука се наведени видови органска храна произведена и достапна во Македонија, каде може да се купи и сл.

Одбележување на Зелената недела - Фестивал за органска храна

Организацијата на потрошувачите на Македонија - ОПМ членка на Светската потрошувачка организација (Consumers International - CI) се вклучи во светското одбележување на Зелената недела заедно со организациите на потрошувачи во целиот свет, што е овозможено и поддржано од страна на Шведската организација (Swedish Society for Nature Conservation – SSNC) и Шведската агенција за развој и соработка (Swedish International Development Cooperation Agency), преку Светската потрошувачка организација (Consumers International – CI). Оваа акција се организира секоја година со цел преку организациите на потрошувачи да се влијае да се воспостават нови навики за одржлива потрошувачка.

Зелената недела е светска кампања за јакнење на свесноста од штетните последици од употребата на пестициди и предностите од консумирањето на органска храна. Во насока на промоција на Зелената недела, ОПМ учествуваше на **Фестивалот на органска храна** што се организираше во „Капитол мол“ во Скопје, на 04.10.2014 година, под покровителство на Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство и Здружението на производители на органска храна „Биофарм – Биљино“, преку учество на дваесет производители на органска храна кои ќе го презентираат своето производство.

Промоција на брошури

На **Фестивалот на органска храна**, ОПМ имаше поздравно обраќање и ги промовираше изработените брошури, а истите дополнително беа поставени на веб страната и на фејсбук профилот на организацијата. Брошурите им беа поделени на потрошувачите на самата манифестација а исто така и поставени на штандовите на производителите – учесници и на пулт во супермаркетот во „Капитол мол“. Со овие активности ОПМ имаше за цел:

- знакот за органските производи кои се произведуваат во Република Македонија да биде подобро препознаен од страна на потрошувачите,

- трговците повидливо да го означат местото на продажба на овие производи,
- потрошувачите да стекнат навика да ги купуваат органските производи со што ќе имаат одговорен однос кон своето здравје и животната средина.

ОПМ во иднина планира заедно со Министерството за земјоделство шумарство и водостопанство, Агенцијата за храна и ветеринарство, Здружението на производители на органска храна, да помогне во поголема едукација на населението за корисноста од органската храна и активно да биде вклучена во имплементација на Националниот план за органско производство 2013 – 2020 година.

Подобро запознавање на потрошувачите со предноста при користење на овие производи, соодветно означувањето и поголема видливост на знакот на овие производи на местото на продажба, охрабрување на производителите да го зголемат производството и да станат попрепознатливи е еден од предизвиците на кои ОПМ треба да работи, во интерес на потрошувачите, одржливата потрошувачка и заштита на животната средина, заедно со сите заинтересирани страни.

■ *On-line истражување за мислењето на потрошувачите во врска со органска храна на пазарот во РМ*

Преглед на наоди

Во октомври 2014 година, ОПМ спроведе истражување преку веб-сајтот и социјалните мрежи да го испита мислењето на потрошувачите во земјата за органска храна, со цел дополнително да се идентификуваат предизвиците поврзани со присутноста на оваа храна на пазарот. Овој извештај ги резимира и ги анализира клучните наоди.

Неверојатни 80% од испитаниците изјавиле дека потрошувачите сметаат дека е тешко да се најде органска храна во Македонија. (54% "тешко е да се најде", 26% "не е достапна за сите", 20% "достапна").





На прашањето **"Каде купувате органска храна"** - 36% од испитаниците одговориле дека купуваат органска храна директно од земјоделците, (30%), ја купуваат пред супермаркетите, 25% ја купуваат органската храна на зелените пазари и, интересно, 9% изјавиле дека произведуваат сопствена "органска храна".

На прашањето **"Дали можете да ја препознаете органска храна во супермаркетите?"**, 67% од испитаниците дале позитивен одговор, додека 33%, од нив не можат да направат разлика. Ова, како и одговорите на претходното прашање доведоа до заклучок дека супермаркетите треба да станат поотворени за органската храна и дека е потребно воведување нови методи за промоција на оваа храна во согласност со



политиката на Владата. Истовремено, земјоделците (производители) треба да допрат до супермаркетите и да преговараат поставување соодветни услови за органската храна. Подобра позиција и видливоста на органската храна во супермаркетите е еден од

приоритетите кој треба сериозно да се земе во предвид од страна на надлежните органи, производителите и ланците на супермаркети, како и организациите на потрошувачи.

На прашањето **"Дали вие конзумирате органска храна?"**, 32,6% од испитаниците дале позитивен одговор, односно дека тие често користат органска храна, за разлика од само 8,7%, кои не ја користат. Органските производи се ексклузивен избор на храна за

6,5% од испитаниците. Оние испитаници за кои користењето на оваа храна е многу ограничено (52,2%) и тие се најбројни. Токму тие би можеле да се сметаат за потенцијални потрошувачи кои можат да влијаат да се зголеми потрошувачката на органска храна во иднина. Причината зошто нивната потрошувачка на оваа храна е ограничена може да се согледа во корелација со претходното и следното



прашање.

Во однос на цената на органската храна, 37% од испитаниците сметаат дека цената не е пристапна, додека 52% одговориле дека тоа зависи од видот на органскиот прехранбен производ. На прашањето за квалитетот на овие производи, најголем број од испитаниците одговориле дека се делумно задоволни (64,44%), а 13% од нив изјавиле дека не се задоволни. Ова покажува дека постои многу простор за подобрување не само во смисла на пласманот на органски производи и информирање на потрошувачите, но, исто така, треба да се работи на е



прилагодување на цената и квалитетот на овие производи и на тоа како на нив гледаат потрошувачите.

ИЗРАБОТКА НА ПРИРАЧНИК ЗА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПО ПРЕДМЕТОТ „ВЕШТИНИ ЗА ЖИВЕЕЊЕ“

Прирачникот е изработен од страна на Организацијата на потрошувачите на Македонија и Бирото за развој на образованието на Република Македонија. Неговата подготовка и издавањето се финансирани од страна на Амбасадата на Швајцарија во Македонија.

Со Прирачникот се поддржува и Програмата за образование за заштита на потрошувачите, усвоена од Бирото за развој на образованието, што истовремено претставува придонес во спроведувањето на Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија.

Наставниот предмет „Вештини за живеење“ – кој се изучува како изборен во VII, VIII и IX одделение – обработува повеќе тематски подрачја, меѓу кои и заштитата на потрошувачите. Прирачникот е наменет за наставниците кои го предаваат предметот или ќе реализираат слободни ученички проекти, односно активности со учениците, за заштита на нивните права како потрошувачи.

Целта е, преку Прирачникот, на наставниците да им се понудат нови сознанија, информации и практични идеи за примена на содржини и теми од потрошувачкото право и политика во Република Македонија со кои ќе може да им ја приближат проблематиката на учениците. На овој начин учениците ќе ги зголемат своите знаења и вештини во практикувањето и остварувањето на своите права како потрошувачи и корисници на услуги, а воедно ќе стекнат способности со кои ќе можат да донесуваат правилни потрошувачки одлуки и да одговорат на предизвиците на современото живеење.

За изработката на Прирачникот беа реализирани следниве активности:

■ **Подготовка на Прирачник за наставници по предметот „Вештини за живеење“**

Во оваа проектна активност ОПМ пристапи кон подготовка на прирачникот преку одржување на неколку средби со релевантни експерти од ОПМ и Бирото за развој на образованието, со цел да се објасни предлог-проектот и очекувањата и резултатите. Потоа се пристапи кон утврдување на структурата на Прирачникот и беше одржан уште еден состанок заради додефинирање на темите со цел да се финализира неговата структура како и соодветните методолошки алатки и содржината.

Конечната верзија на прирачникот ги содржи следниве теми со методолошките алатки:

Прирачникот ги опфаќа следните теми:

- Основни права на потрошувачите во Република Македонија;
 - а) Документи кои го придружуваат производот (фискална сметка, гаранција и гарантен лист, ознаки на производот/декларација)
 - б) Производи со недостаток – права и постапка при вакви случаи
 - в) Нечесно пазарно однесување при продажба на производи и услуги
 - г) Надлежни институции

- Безбедност на производите;
 - а) Козметички производи
 - б) Играчките и нивната безбедност
 - в) Фалсификувани производи
 - г) Надлежни институции

- Безбедност на храната;
 - а) Правилно означување на прехранбените производи по видови производи
 - б) Области на заштита и надлежни институции

- Заштита на личните податоци;
- Дигитални права;
- Енергетска ефикасност;
- финансиска писменост;
- Наградни игри и купување преку интернет;

а) Наградни игри

б) Купување преку интернет

Прирачникот беше испечатен на македонски и албански јазик.



Работилница за обука на наставници

ОПМ организираше дводневна работилница во Скопје, Хотел Карпош, на 11 и 12 декември. Работилницата започна со одржување на прес конференција на која беа поканети новинари од електронски и печатени медиуми. Прес-конференцијата беше отворена од страна на Н.Е. Амбасадорот на Швајцарија и Македонија, Стефано Лазарото, претставник на Бирото за развој на образованието и претседателот на Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Работилницата првенствено беше наменета за наставниците од основните училиштата и на неа присуствуваа учесници од 10 училишта од општините на Град Скопје и уште 10 училишта од општините надвор од Скопје (Прилеп, Куманово, Тетово, Гостивар, Штип, Кочани, Кичево, Велес и Берово), како и претставник од Заводот за рехабилитација на деца со посебни потреби, училиште за глуви и полу глуви деца од Скопје. Првиот ден беше посветен на воведување во материјалот (дел од законодавството, практични примери, потрошувачите проблеми и прашања, безбедност на производите, безбедноста на храната, заштита на личните податоци, дигитални права, трговија и финансиска писменост) . На вториот ден учесниците беа поделени во три груп, а секоја група избра тема за која изработи наставен час. На крајот темите од групите беа презентирани, се разговараше за резултатите и се донесоа заклучоци во однос на влијанието на проектот во процесот на образование па во согласност со тоа ваков тип работилници ќе се одржуваат и наредните години.

2. УЧЕСТВО НА ПОЗНАЧАЈНИ НАСТАНИ

Одбележување на 15 март –Светскиот ден на правата на потрошувачите

Мото на Светскиот ден на потрошувачите за 2014 година беше „Остварени резултати во заштитата на правата на потрошувачите - кодекси на добра пракса“.

Со презентација на тема „Остварените резултати во заштитата на правата на потрошувачите – кодекси на добра практика“, Министерството за економија во соработка со Стопанската комора на Македонија го одбележаа Светскиот ден на правата на потрошувачите, на која учество земаа претставници од, Агенција за храна и ветеринарство, Агенција за електронски комуникации, Организацијата на потрошувачите на Македонија, како и претставници од здруженијата и групациите при Стопанската комора на Македонија и Сојзот на стопанските комори кои потпишале кодекси на добра практика.

Минатата година голем број компании - членки на стопанските комори на доброволна основа потпишале кодекси за добро пазарно однесување чија цел е да се влијае на фер конкуренцијата и да се заштитат потрошувачите.

■ Учество на ОПМ на Фестивалот на органска храна

Настанот беше одржан во „Капитол мол“ во Скопје, на 04.10.2014 година, под покровителство на Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство и Здружението на производители на органска храна „Биофарм – Биљино“, преку учество на дваесет производители на органска храна кои го презентираа своето производство.

На **Фестивалот на органска храна**, ОПМ имаше поздравно обраќање и ги промовираше изработените брошури овозможени со поддршка на Consumers International – CI и Swedish Society for Nature Conservation – SSNC „Органската храна, здрава вкусна и безбедна!“ и „Пестицидите и храната“.

3. ИНСТУТУЦИОНАЛНИ СОРАБОТКИ

Во текот на 2014 година ОПМ оствари голем број институционални контакти и тоа со: Министерството за економија, Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство, Агенцијата за храна и ветеринарство, Бирото за развој на образованието, Град Скопје - Совет за заштита на потрошувачи на Град Скопје и Советите за заштита на потрошувачи од други општини, Државниот пазарен инспекторат, Институтот за Акредитација на РМ, Стопанска комора на Македонија, Дирекција за заштита на лични податоци, Народен правобранител на РМ, општините: Велес, Кратово, Пробиштип, Гевгелија, Струмица, Демир Хисар, Демир Капија, Неготино, Струга, Тетово, Охрид Гостивар, Штип, Битола, Тетово, Кочани, здруженија, организации, училишта и други релевантни институции.

4. СОВЕТУВАЊА НА ПОТРОШУВАЧИ

Во текот на 2014та година во Организацијата на потрошувачите на Македонија беа направени 3263 советувања од кои 1092 во советодавните бироа на организациите во Штип (292), Кочани (294), Тетово (150), Охрид (124), Битола (232), а 2171 советувања во советодавното биро на ОПМ во Скопје. Од советувањата 2788 беа општо правни советувања, а 475 беа специјалистички (исхрана, финансиски услуги, права на пациенти и домување).

5. МЕДИУМСКА ЗАСТАПЕНОСТ

Во текот на 2014 година Организацијата на потрошувачите на Македонија оствари 221 контакти со медиуми од кои 74 беа телевизиски настапи, емисии посветени на правата на потрошувачите, интервјуа и сл., 45 објави во печатените медиуми, 8 настапи на радио, и 94 објави во интернет портали и др. електронски медиуми.

Најголем дел од настапите беа за основните права на потрошувачите и известувања за проблемите на потрошувачите во текот на одреден период во година. Понатаму темата која беше обработувана при настапите на медиумите варираше во зависност од актуелните теми во тој период од годината, па така на пр. во летниот период голем дел од настапите се однесуваа за правата на потрошувачите при туристичките патувања, во периодот на зимници најголем дел од настапите се однесуваа за квалитетот и безбедноста на храната. Зависно од тоа на кој проект работеше ОПМ во минатиот период, така варираше и медиумската покриеност, па така медиумите известуваа за „Фестивалот за органска храна“, „15ти Март, денот за заштита на потрошувачите“, „Промоција на Советот за заштита на потрошувачите на град Скопје“ и т.н.

6. ПОСЕТЕНОСТ НА ВЕБ СТРАНАТА

Веб страната на ОПМ редовно се дополнува со нови податоци и информации што е од голем интерес за потрошувачите но и други посетители кои имаат потреба од

збогатување на своите информации во однос на потрошувачката проблематика. Во изминатата 2014 година веб страната ја посетиле вкупно 11 821 посетител или просечно по 985 посетители месечно. Најголема посетеност веб страната имала во месец декември 2014 година со 1151 посетител, а најмала во месец јуни 2014 година кога веб страната ја посетиле 747 посетители.

