



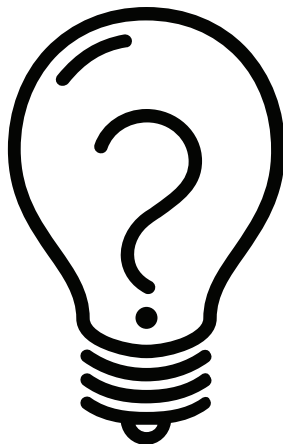
Организација на потрошувачите
на Македонија



ВОДИЧ ЗА СОРАБОТКА ПОМЕЃУ ЗДРУЖЕНИЈАТА НА ПОТРОШУВАЧИ И ИНСТИТУЦИИТЕ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ



КОИ СЕ И ОСНОВНИТЕ ПРАВА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?



Земајќи ги предвид интересите на потрошувачите, Европската заедница ја усвои првата програма за заштита на потрошувачите во 1975 година, преку која се идентификуваа петте основни потрошувачки права, а тоа се:

- Правото на заштита на здравјето и безбедноста;
- Правото на заштита на економските интереси на потрошувачите;
- Правото на надомест на штета;
- Правото на информирање и едукација;
- Правото да бидат претставени интересите на потрошувачите.

Оттогаш до денес, овие потрошувачки права ја воспоставуваат правната и институционалната рамка, како и политиката за заштита на потрошувачите во Европската унија (ЕУ), што подразбира постојано унапредување на законодавството за заштита на потрошувачите, воспоставување и унапредување на мерките и инструментите за спроведување на политиката на ниво на ЕУ, како и размена на искуства помеѓу надлежните институции, нивната меѓусебна соработка и комуникацијата со организациите на потрошувачи.

Генералното собрание на ООН во 1985 година ги усвои осумте основни потрошувачки права кои уште повеќе најдоа примена во законската регулатива и политиките за заштита на потрошувачите на светско и на европско ниво, а тоа се следните права:

1. **Обезбедување на основните потреби на граѓаните** за достапност на најнужните производи и услуги (храна, облека итн.);
2. **Надомест на штета** (право на надомест на штета за производи или услуги кои имаат несоодветен квалитет и од кои е предизвикана штета);
3. **Безбедност на производите и услугите** (право на купување и користење на безбедни и сигурни производи и услуги кои нема да го загорат здравјето или животот на потрошувачот при нормална употреба);
4. **Информираност** (право на вистинито и навремено информирање преку медиумите, списанија за потрошувачите, брошури и сл.);
5. **Создавање на механизми за учество на граѓаните како потрошувачи во креирањето и спроведувањето на политиката за заштита на потрошувачите** на сите нивоа кога се одлучува за нивните економски интереси;
6. **Образование** (едукација на потрошувачите за нивните права преку образовниот процес);
7. **Избор** (можност за избор помеѓу повеќе производи и услуги со гарантиран квалитет и по пристапни цени) и
8. **Здрава животна средина** (право на живот и работа во средина која не претставува опасност за животот и здравјето на граѓанинот).



ПРАВЕН ОСНОВ И ЗАКОНСКА РАМКА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Правен основ за развивање на законската рамка и политиката за заштита на потрошувачите во Република Македонија претставува Договорот за стабилизација и асоцијација, со кој државата се обврзува да го сообразува законодавството и да ја усогласува заштитата на потрошувачите со законодавството и заштитата на потрошувачите во Европската унија и да развива и спроведува политика на активна заштита на потрошувачите, вклучувајќи и засилено информирање и развој на независни организации, како и да воспоставува ефективна правна заштита на потрошувачите со цел да се подобри квалитетот на стоките за широка потрошувачка и да се одржат соодветните безбедносни стандарди.

Во Уставот на Република Македонија се гарантира правото на сопственост на граѓаните, што претставува и основна претпоставка за потрошувачката. Исто така, со Уставот се гарантира слободата на пазарот и претприемништвото, а воедно и еднаква правна положба на субјектите на пазарот. Уставот ја гарантира слободата на здружување со цел остварување и заштита на политичките, економските, социјалните и други права на потрошувачите, што претставува основа за формирање на Организацијата на потрошувачите на Македонија која е основана во 1996 година, но и други здруженија за заштита на потрошувачите.

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.

Врз основа на Законот за заштита на потрошувачите, а на предлог на министерот за економија, се формира Совет за заштита на потрошувачите при Владата на Република Македонија.

Заштитата на потрошувачите на ниво на општината, односно Градот Скопје, исто така, се остварува преку формирање на совети за заштита на потрошувачите.

- **Советот за заштита на потрошувачите, формиран од страна на Владата на Република Македонија**, се грижи за заштита и остварување на правата на потрошувачите во однос на заштитата на здравјето, безбедноста, економските интереси и за нивно 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. Советот предлага програма за заштита на потрошувачите и ја следи нејзината реализација, за што ја информира Владата на Република Македонија.
- **Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје** е формиран во февруари 2014 година и е составен од претставници на Советот на Град Скопје, Државниот пазарен инспекторат (ДПИ), здруженија на граѓани, а секако вклучувајќи ја и Организацијата на потрошувачите на Македонија, бизнис-секторот и јавните претпријатија. Советот разгледува прашања и утврдува предлози коишто се однесуваат на квалитетот на услугите на јавните служби на Град Скопје, а особено, ја следи состојбата на давањето услуги од јавните служби, се грижи за решавање на проблемите што граѓаните ги имаат при користење на услугите од претпријатијата и установите што вршат јавни услуги, се грижи за унапредување на односот на вработените кај давателите на услуги спрема корисниците на



услуги и организира јавни трибини и други форми на учество на граѓаните, на кои се расправа за унапредување на заштитата на потрошувачите. Советот предлага Програма за заштита на потрошувачи и се грижи за нејзина имплементација.

Во своето работење и спроведување на политиката за заштита на потрошувачите, надлежните државни органи и институции се упатени на меѓусебна соработка и на соработка со организациите за заштита на потрошувачите и други здруженија на граѓани во доменот на заштитата на потрошувачите.

КАКВА Е УЛОГАТА НА ГРАЃАНСКИТЕ ЗДРУЖЕНИЈА?

Организацијата на потрошувачите на Македонија - **ОПМ** е формирана во 1996 година во Скопје, Република Македонија, како здружение на граѓани. **ОПМ е полноправна членка на Меѓународната организација на потрошувачите - Consumers International со седиште во Лондон, Европската организација на потрошувачите BEUC, и организацијата ANEC - Европски глас за стандардизација, двете организации со седиште во Брисел.**

Членки на ОПМ се организациите на потрошувачи од: Битола, Штип, Тетово, Охрид и Кочани. ОПМ има Советувалиште во Скопје преку кое им дава совети на потрошувачите лично, писмено и телефонски (што претставува и поддршка за другите организации на потрошувачи во нивната советодавна улога на локално ниво).

ОПМ остварува соработка со локалната самоуправа при што иницира и се залага за основање на совети за заштита на потрошувачите при советите на општините, при што се основани совети за заштита на потрошувачите на Град Скопје и во други општини на територијата на Град Скопје, како и во другите градови во РМ.

ОПМ им помага на општините во подготовката и донесувањето на програми за заштита на потрошувачите на локално ниво, со поддршка на локалната самоуправа, организира обуки за членовите на советите за заштита на потрошувачите при општините и Градот Скопје кои се однесуваат на потрошувачката политика и законодавството.

ИНСТИТУЦИИ КОИ ГИ ШТИТАТ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ (со кои соработуваат организациите на потрошувачи)

- **ДРЖАВЕН ПАЗАРЕН ИНСПЕКТОРАТ (ДПИ)**

ДПИ 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 потрошувачите имаат одредени проблеми со остварувањето на своите права, можат да поднесат пријава до Државниот пазарен инспекторат (ДПИ) секој работен ден на тел. (02) 3 220 547 или преку веб-страницата на ДПИ (www.dpi.gov.mk) со поднесување на пријава во електронска форма.

- **ДРЖАВЕН ИНСПЕКТОРАТ ЗА ТЕХНИЧКА ИНСПЕКЦИЈА (ДИТИ)**

ДИТИ извршува активности на инспекциски надзор на 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, жичарници, дигалки и транспортери; производи и постројки наменети за работа во експлозивна атмосфера; електроенергетски постројки, електрични производи и уреди; експлоатација на минерални сировини и 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 потрошувачот се сомнева во квалитетот на испорачаната електрична енергија и смета дека им е нанесена штета на одредени апарати и уреди во домаќинството, исправноста на лифтови, жичарници, уреди кои работат под притисок и слично, може да се обрати до ДИТИ на тел. броеви 02/ 3 118 289 или 02/ 3 224 936.

- **ДРЖАВЕН САНИТАРЕН И ЗДРАВСТВЕН ИНСПЕКТОРАТ (ДСЗИ)**

ДСЗИ врши надзор над извршувањето на законите и прописите донесени врз основа на законите во областа на санитарно - хигиенската и епидемиолошката заштита. Во доменот на заштитата на потрошувачите, ДСЗИ, исто така, врши надзор над безбедноста на детските играчки,

козметичките производи, а има надлежности и во остварувањето на правата на пациентите.

- Доколку потрошувачот смета дека се нарушени правата од здравствена заштита, како пациент, доколку се сомнева во квалитетот на некои играчки или козметички производи, доколку забележи несоодветни хигиенски услуги во одредени места каде што се служи храна, треба да пријави во Државниот санитарен и здравствен инспекторат на тел. 3 112 500 лок. 22.

● АГЕНЦИЈА ЗА ХРАНА И ВЕТЕРИНАРСТВО (АХВ)

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.

- АХВ има бесплатен телефонски број 0800 3 22 22 при Одделението за заштита на потрошувачите.

● АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ (АЕК)

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.

- Во сите случаи кога потрошувачот има проблеми со телекомуникациските услуги, треба да се обрати до давателот на услугата со кој има склучено договор, а потоа, доколку не е задоволен, има можност да се обрати до Агенцијата за електронски комуникации на телефонот за корисници 190, или да пополни барање за решавање на спор и да го достави во електронска форма.

● АГЕНЦИЈА ЗА ЛЕКОВИ

Агенцијата ја следи состојбата со снабдувањето со лекови, помошни лековити средства, медицински помагала, опојни дроги и отрови, како и производството и прометот со отрови и опојни дроги. Исто така, Агенцијата го следи пуштањето во промет на лекови, помошни лековити средства, медицински помагала, опојни дроги и отрови и водењето 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 се забележат какви било неправилности при купување на лекови, или сомнение за нивниот квалитет, треба да се пријави во Агенцијата за лекови на телефоните 3298 435 или 3112 500, лок 107.

● АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ

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.

- При проблеми со испорака на поштенски пратки, писма, нередовна достава и сл., потрошувачот треба да се обрати до Агенцијата за пошти на телефонскиот број 3 212 107.

- **ДИРЕКЦИЈА ЗА ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ**

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.

- Доколку како потрошувач сметате дека Ви се земаат повеќе лични податоци отколку што е потребно при склучување на некој договор или сметате дека вашите лични податоци се злоупотребени, обратете се до Дирекцијата за заштита на лични податоци на тел. 3 230 617 и 3 230 790 или на info@dzlp.mk.

- **НАРОДЕН ПРАВОБРАНИТЕЛ НА РМ**

Народниот правобранител е посебен, стручен и независен орган со овластувања за заштита на правата на граѓаните. Неговото значење и специфичноста на функцијата е токму во начинот на неговото дејствување и однесување. Методот и начинот на дејствување се состои во давање предлози, совети, сугестии, соработка, подучување 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.

- Доколку не можете да го решите проблемот со кој било од давателите на јавни услуги, можете да доставите поднесок до Народниот правобранител на тел. 3 129 335 или contact@ombudsman.mk.

ВАЖНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВРЗ ОСНОВА НА ЗАКОНОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ!

Законот за заштита на потрошувачите ги уредува правата и постапките при заштита на истите, а кога се повикуваме на нашите права од овој Закон, секако треба да знаеме дека:

- При купување на технички производ (апарат за домаќинство, машини, мотори и сл.), трговецот мора да ви ги даде документите за полесна и посигурна употреба на производот: декларација, гаранција, гарантен лист, упатство за користење на производот, упатство за склопување, список на овластени сервисери и сл., а сите овие документи треба да бидат напишани на македонски јазик и на неговото кирилско писмо, што не ја исклучува можноста за истовремена употреба на други јазици и знаци.
- Доколку производот сте го дале на сервис во рамките на гарантниот рок повеќе од три пати и за тоа имате соодветен доказ (потврда, сервисен протокол и сл.), и производот не се поправи, имате право да барате замена за нов исправен производ или да ви се врати платениот износ за купениот производ.
- Доколку како потрошувач учествувате во наградна игра и станете добитник, според Законот имате право вашата награда да ја подигнете во рок од осум дена по завршувањето на наградната игра.
- Продажната цена на производите и услугите треба да биде истакната на видно место во продажните места на кои се изложени производите. Истакнатата цена треба да е крајна цена во денари со вклучен ДДВ. За продадениот производ, односно извршената услуга, мора да ви биде издадена фискална сметка.
- Доколку сте купиле производ кој не ви одговара по боја, форма,



големина, модел или од друга причина, имате право производот да ви се замени доколку тој не е употребуван, ги има фабричките етикети, ако е сочуван изгледот на производот, пломбите и ја имате фискална сметка. Ова право можете да го остварите во рок од 15 дена од денот кога сте го купиле производот. Доколку во продавницата нема друг соодветен производ, можете да побарате да го раскинете договорот и да ви бидат вратени парите.

- Доколку сте купиле производ со недостаток, имате право по свој избор да барате: бесплатно да се отстрани недостатокот на производот или надоместување на трошоците за отстранување на недостатокот, сразмерно намалување на продажната цена, замена на производот со соодветен производ со иста трговска марка, тип, индустриски дизајн, замена со соодветен производ со друга трговска марка, тип, индустриски дизајн, раскинување на склучениот договор, враќање на платениот износ и надомест за претрпената штета.
- Во случај на склучување на договор меѓу трговецот и потрошувачот надвор од деловните простории на трговецот, трговецот е должен писмено да го извести потрошувачот за неговото право еднострано да го раскине договорот со изјава, во рок кој не може да биде покос од седум работни дена од денот на склучувањето на договорот.
- Секој договор склучен со средствата за комуникација на далечина (на пр., онлајн интернет-пазареење, телешоп и сл.), потрошувачот може да го раскине без да бара исполнување и без да наведе причини за тоа, во рок од осум работни дена.

Доколку имате проблеми со остварувањето на своите права, можете да поднесете пријава до Државниот пазарен инспекторат (ДПИ) секој работен ден, на тел. 3 220 547 или преку веб-страницата на ДПИ (www.dpi.gov.mk) со поднесување на пријава во електронска форма.

За повеќе совети за вашите права како потрошувач, можете да се обратите и до Организацијата на потрошувачите на Македонија, ОПМ – Скопје, тел. 3 179 592 или преку веб-страницата: www.opm.org.mk; е-пошта: sovetovanja@opm.org.mk.