

2016

Годишен извештај

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА

ОПМ



СОДРЖИНА

Знаете ли што јадете? совети за правилна исхрана.....	4
Веб-страница: „Знаете ли што јадете? Совети за правилна исхрана“	4
Андроид и iOS апликација.....	4
Брошура „знаете ли што јадете? совети за правилна исхрана“	4
Подобрете ги прехранбените избори и зачувајте ја животната средина	5
Веб страница „Органски свет“	5
Соработка со меѓународни организации на потрошувачите	5
VEUC – Европска организација на потрошувачите	5
Зајакнување на организациите на потрошувачите за подобри комунални услуги во југоисточна европа	6
Студија: Зајакнување на организациите на потрошувачите, за подобри комунални услуги во Југоисточна Европа.....	7
Зајакнување на капацитетите на граѓанското општество за поттикнување и заштита на потрошувачите и нивните права.....	8
Здруженијата на потрошувачи во системот за заштита на потрошувачите.....	9
Заштита на правата и интересите на корисниците на основните комунални услуги	9
15-ти март – Светски ден на правата на потрошувачите	10
Програма за заштита на правата на потрошувачите на Град Скопје за 2016-та година	11
Изработка и промоција на две брошури: „Домување“ и „Време за патување“	11
Спроведена анкета и анализа на анкетата за правата на потрошувачите.....	12
Работилница: „Како до поголеми знаења на нашите права како потрошувачи?“	12
Форум: „Како да ги унапредиме правата на потрошувачите?“	13
Програма за заштита на правата на потрошувачите на Влада на Р.М. за 2016-та година (носител: Министерство за економија).....	14
Организирање трибини за информирање на потрошувачите за безбедноста на производите кои се пуштаат на пазарот и за законските прописи со кои се регулира оваа област.....	14
Информирање на потрошувачите за можностите за електронско тргување и заштита на нивните права.....	16
Информирање за новините во Закон за заштита на потрошувачите	17
Подготовка и печатење на две брошури за правата на потрошувачите согласно законската регулатива од областа на заштитата на потрошувачите	18
Советување на потрошувачи.....	19

Програма за заштита на правата на потрошувачите на Влада на Р.М. за 2016-та година (Носител: Агенција за храна и ветеринарство	20
Изготвување на информативно едукативни материјали	20
Промоција на информативно едукативни материјали.....	21
Предизвици за конкурентноста – нечесна пазарна пракса и нелојална конкуренција.....	23

РЕАЛИЗИРАНИ ПРОЕКТИ

ЗНАЕТЕ ЛИ ШТО ЈАДЕТЕ? СОВЕТИ ЗА ПРАВИЛНА ИСХРАНА

ВЕБ-СТРАНИЦА: „ЗНАЕТЕ ЛИ ШТО ЈАДЕТЕ? СОВЕТИ ЗА ПРАВИЛНА ИСХРАНА“

Веб-страницата „Знаете ли што јадете?“ (www.pravilnaishrana.mk) беше развиена од Организацијата на потрошувачите на Македонија, со поддршка од Фондот „Ане Франсен“, за да ги информира потрошувачите за правилната исхрана, нејзиното значење, правилниот избор на прехранбени производи, значењето на нутритивната етикета на прехранбените производи како и да даде насоки за нејзино читање и употреба. Веб-страницата содржи и информации за заведувачкото рекламирање на храна, но и за храната и животната средина. Изработката на веб-страницата е дел од поширок проект што го спроведе Организацијата на потрошувачите на Македонија во рамки на кој издаде и мобилна апликација за Андроид и iOS системите, како и брошура за правилната исхрана.

АНДРОИД И iOS АПЛИКАЦИЈА

„Правилна исхрана“ содржи:

- Семафор кој ви помага да одредите дали одредена храна или пијалак е препорачливо да ги користите поретко или почесто;
- Калкулатор за вашиот прехранбен профил, што ве информира колкав ви е индексот на телесна маса, колкаво количество на енергија и основни прехранбени состојки ви се потребни во текот на еден ден, и како да ги распределите хранливите состојки (протеини, масти, јаглехидрати и шеќери) меѓу трите главни оброка во денот;
- Кратки совети за правилната исхрана кои ќе ви помогнат за зачувување на вашето здравје.

Апликацијата може да се симне за [Андроид](#) и [iOS](#) уредите со пребарување на зборовите „Правилна исхрана“.

БРОШУРА „ЗНАЕТЕ ЛИ ШТО ЈАДЕТЕ? СОВЕТИ ЗА ПРАВИЛНА ИСХРАНА“

Информирајте се како да правите правилни избори во врска со вашата исхрана и прехранбените производи кои ги купувате. Оваа брошура содржи практични совети и алатки за правилен избор на прехранбени производи, кои може да ви помогнат за зачувување на сопственото здравје и здравјето на вашите најблиски.



ПОДОБРЕТЕ ГИ ПРЕХРАНБЕНИТЕ ИЗБОРИ И ЗАЧУВАЈТЕ ЈА ЖИВОТНАТА СРЕДИНА

ВЕБ СТРАНИЦА „ОРГАНСКИ СВЕТ“

Проектот „Подобрете ги прехранбените избори и зачувајте ја животната средина“, спроведуван од Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ), е дел од глобалната кампања Green Action Week за промоција на одржлива потрошувачка. Секоја година во октомври, организации од различни држави спроведуваат активности за истакнување на заеднички предизвици. Во 2016 година, активностите од кампањата се спроведуваат од 3 до 9 октомври, а вкупно 43 организации од 31 држава земаат учество во глобалните активности.



Проектот на ОПМ има за цел да ги мотивира потрошувачите да прават подобар избор на пазарот на храна со земање предвид на последиците врз животната средина. На долг рок, проектот ќе влијае потрошувачите почесто да купуваат органска храна што ќе придонесе за раст на локалниот пазар за храна произведена без синтетички пестициди и ѓубрива, и намалени штетни влијанија при производството на храна. Во подготовката на овој интернет сајт (www.organskisvet.mk), активно придонесоа Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство и специјализираната продавница за органска храна – Биокулт, а во неговата промоција е вклучена и Агенцијата за храна и ветеринарство.

Green Action Week е иницијатива на Swedish Society for Nature Conservation и се спроведува во координација со меѓународната потрошувачка организација – Consumers International. За време на кампањата ширум светот, сите новости, информации и слики ќе бидат споделени на Фејсбук страницата на Green Action Week. Повеќе информации за кампањата може да најдете и на нејзиниот глобален веб-сајт.

СОРАБОТКА СО МЕЃУНАРОДНИ ОРГАНИЗАЦИИ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

ВЕУС – ЕВРОПСКА ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Сајтот „Што има во Вашата кујна?“ беше развиен од Европската организација на потрошувачите (ВЕУС), како дел од проектот започнат заедно со организациите на потрошувачи од 12 земји, членки

на BEUC (меѓу кои и ОПМ). На сајтот се прикажани главните прашања кои беа опфатени во студијата на BEUC на тема „Информирани избори при конзумирање на храна за поздрави потрошувачи“. При изработка на сајтот учествуваа експертите од работната група за храна при ОПМ. Сајтот е целосно преведен на македонски јазик, а на него можете да пристапите преку доменот: „www.whatsinyourkitchen.eu“.



ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА ПОДОБРИ КОМУНАЛНИ УСЛУГИ ВО ЈУГОИСТОЧНА ЕВРОПА

Проектот беше започнат во средината на 2015-тата година, а Организацијата на потрошувачите на Македонија продолжи со спроведување активности во рамки на овој проект и во текот на 2016-та година. Проектот е финансиран од страна на германската организација за меѓународна соработка (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) - ГИЗ, преку Отворен Регионален Фонд за Модернизација на Општинските услуги и се спроведува од страна на Think for Europe Network (TEN).

Главна цел на проектот беше да се зајакнат капацитетите на организациите за заштита на потрошувачите и тела на локално и на национално ниво во Југоисточна Европа, особено во контекст на европската интеграција. Со проектот се очекува да се подобри заштитата на интересите на потрошувачите и да се зголеми меѓусебната доверба меѓу корисниците и давателите на услуги и на тој начин да придонесе за квалитет на услугите. Иако земјите на Југоисточна Европа, веќе имаат усвоени законски одредби за заштита на потрошувачите, степенот на свеста за правата на потрошувачите е ниска, особено во однос на правата што ги имаат и услугите обезбедени од комунални претпријатија основани од единиците на локалната самоуправа.

Проектот се спроведува со цел организациите за заштита на потрошувачите да развијат позиција за предизвиците поврзани со правата на потрошувачите за општинските услуги, организациите на потрошувачите да ги зајакнат нивните капацитети за подигнување на свеста и подобрување на нивото на информации на нивните целни групи, да бидат идентификувани потенцијалните иницијативи за соработка меѓу организациите на потрошувачите со други заинтересирани страни на регионално и национално ниво.

СТУДИЈА: ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ, ЗА ПОДОБРИ КОМУНАЛНИ УСЛУГИ ВО ЈУГОИСТОЧНА ЕВРОПА

Аналитичката рамка за истражувањето подразбираше избор на општини во земјите учеснички. Методолошкиот пристап на изборот се состоеше од наменска (што не се базирани на веројатност) техника на избор на мустри, насоченост кон поголеми локални заедници со значајна улога во нудењето на општински услуги. Во врска со тоа, истражувањето во Србија беше спроведено во градовите Белград, Крагуевац, Нови Сад и Суботица, а во Македонија во Скопје, Тетово и Кочани, во Црна Гора во Подгорица и Беране, додека истражувањето во Косово*, Албанија и Босна и Херцеговина се фокусираше на главните градови Приштина, Тирана и Сараево. Методолошкиот пристап на истражувањето се засноваше на квалитативната метода, со цел да се понуди суштински преглед на сите релевантни прашања што се важни за дадената тема и разбирање на историјатот во контекст на релевантните чинители и нивните сегашни услуги. Квантитавниот метод беше користен како додаток, а освен тоа, беше базиран на расположливоста на податоци што беа релевантни за истражувањето. Притоа беа користени следниве техники за прибирање на квалитативни податоци:

- Полуструктурни интервјуа;
- Фокус групи.

Полуструктурните прашалници беа користени во интервјуата. Интервјуата се спроведуваа со релевантни претставници на ЈКП, локалните власти, надлежните министерства и други поединци кои што беа релевантни за регулативата и давањето на општинските услуги, како и за заштита на потрошувачите. Главен аспект на заштитата на потрошувачите и спроведувањето на правилата, вклучително нивото на свесност и релевантната регулатива исто така беа истражени. Оваа алатка исто така се користеше и во интервјуата со претставниците на ОЗП со цел да се прибере информација за заштита на потрошувачите во областа на истражувањето и нивниот капацитет во врска со тоа. Интервјуа на фокусирање на групите беше организирано со учество на потрошувачите кои што соодветно беа претставувани преку панели на категории на корисници на општински услуги. Овој методолошки инструмент се користеше со цел да се даде подлабоко разбирање на некои клучни прашања од аспект на потрошувачите, но исто така и да се отвори натамошна дискусија за можностите за подобрување на сегашните состојби. Интервјуата на фокусни групи вклучуваа дискусија за тековната свест и нивото на информација на потрошувачите, поврзано со заштитата на потрошувачите, нивното задоволство од тековните шеми на комуникација, како и мерките за распространување на информацијата кон потрошувачите од страна на ОЗП. Анализата

на документите понуди, исто така и додатни податоци и истата беше земена предвид во сите нивоа на ова истражување.

Студијата е достапна во печатена и дигитална форма преку нашата веб-страница на македонски и албански јазик.



ЗАЈАКНУВАЊЕ НА КАПАЦИТЕТИТЕ НА ГРАЃАНСКОТО ОПШТЕСТВО ЗА ПОТТИКНУВАЊЕ И ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ И НИВНИТЕ ПРАВА

Проектот беше започнат во текот на 2015-тата година, а ОПМ продолжи со спроведување на активности и во 2016-тата година. Проектот беше подржан од програмата „Цивика Мобилитас“ со цел зајакнување на капацитетот и релевантноста на граѓанските организации за заштита на потрошувачите, засилување на соработката на граѓанското општество со надлежните органи за подготовка и спроведување на потрошувачките политики, и подобрување на опкружувањето на државно ниво за вклучување на граѓанското општество во натамошно развивање на потрошувачката легислатива, како и во подобрување на државното правно опкружување за организациите на потрошувачи.

Главните активности на проектот се развивање на предлог за политика за подобра заштита, претставување и застапување на потрошувачките интереси од потрошувачките организации во согласност со политиките и решенијата на ЕУ, и подобрување на соработката меѓу граѓанското општество, локалните власти во Скопје и давателите на локални комунални услуги во однос на воспоставување и спроведување на локални политики за заштита на потрошувачите.

Во рамки на проектот беа изработени две студии кои се достапни на веб-страницата на ОПМ и во печатена форма.

ЗДРУЖЕНИЈАТА НА ПОТРОШУВАЧИ ВО СИСТЕМОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Оваа студија за унапредување на положбата на здруженијата на потрошувачите во системот за заштита на потрошувачите во Република Македонија идентификува предизвици и нуди решенија за осмислување нови одредби за здруженијата на потрошувачите во правната рамка, како и за унапредување на соработката меѓу потрошувачките организации, локалните, националните власти и деловниот сектор во креирањето и спроведувањето на мерки за заштита на потрошувачите. Целта е да се подобри



заштитата, претставувањето и застапувањето на потрошувачките интереси од страна на здруженијата на потрошувачите во Македонија, во согласност со политиките и решенијата на Европската унија и избрани држави-кандидатки за членство.

ЗАШТИТА НА ПРАВАТА И ИНТЕРЕСИТЕ НА КОРИСНИЦИТЕ НА ОСНОВНИТЕ КОМУНАЛНИ УСЛУГИ

Оваа студија ги анализира состојбите и предизвиците со основните комунални услуги и дава препораки како да се унапреди заштитата на правата и интересите на корисниците на услугите.

Комуналните услуги значително влијаат на семејниот буџет и на квалитетот на живот на граѓаните. Во однос на влијанието врз семејниот буџет, како показател можеме да ги земеме објавените податоци за минималната потрошувачка кошничка за едно четиричлено семејство, објавени од Сојузот на синдикатите на Македонија. Според пресметките на ССМ, минималната кошничка за февруари 2016 година изнесувала 32.325 денари. Со тоа, вкупните месечни трошоци за јавни услуги – вклучително и комуналните услуги – изнесуваат 10.617 денари или една третина од семејниот буџет. И покрај тоа што издвојуваат значаен дел од своите приходи за основните комунални услуги, граѓаните честопати не се целосно задоволни од нив, а истовремено сметаат дека се немоќни да влијаат на подобрувањето на состојбите поради монополската или доминантната позиција на давателите на услугите.



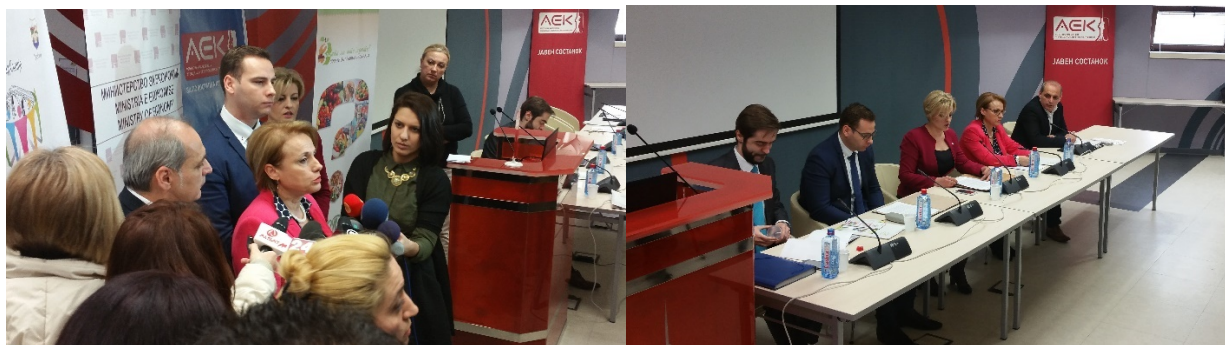
Документот дава преглед на правните акти што ја регулираат заштитата на потрошувачите и комуналните услуги, ги анализира практиките на давателите на дел од комуналните услуги на подрачјето на Скопје и ги претставува наодите од спроведено теренско испитување на јавното мислење на 500 жители на главниот град за задоволството од услугите за јавен автобуски превоз, водоснабдување и канализација, отстранување отпад, јавен паркинг, централно греење и јавно осветлување. Покрај препораки за унапредување на правната рамка, студијата дава и насоки за подобрување на практиките на давателите на услуги, вклучително и преку модел на кодекс за фер однос кон потрошувачите, изработен во согласност со ИСО 26000 – Водич за општествена одговорност и ИСО/ТС 10001 – Упатства за кодекси на однесување на трговските друштва.

15-ТИ МАРТ – СВЕТСКИ ДЕН НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Организацијата на потрошувачите на Македонија организираше настан по повод „15-ти Март – Светскиот ден на правата на потрошувачите“, кој се одржи на 15.03.2016 година во просториите на Агенцијата за електронски комуникации.

„Антибиотиците надвор од менито!“ е мотото под кое организациите членки на Светската организација на потрошувачи (Consumers International), вклучувајќи ја и Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ), спроведоа кампања против антибиотиците во исхраната.

ОПМ го организираше овој настан во соработка со Министерството за економија, Агенцијата за електронски комуникации, Агенцијата за храна и ветеринарство, Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје и Државниот пазарен инспекторат, кои земаа активно учество во настанот со свои претставници и излагања.



ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАД СКОПЈЕ ЗА 2016-ТА ГОДИНА

Организацијата на потрошувачите на Македонија ја спроведуваше Програмата за заштита на потрошувачите на Град Скопје за 2016-та година. Во продолжение се наведени дел од активностите кои беа спроведени во рамки на оваа Програма.

ИЗРАБОТКА И ПРОМОЦИЈА НА ДВЕ БРОШУРИ: „ДОМУВАЊЕ“ И „ВРЕМЕ ЗА ПАТУВАЊЕ“

Во координација со Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје, Организацијата на потрошувачите на Македонија по одредените теми: „домување“ и „туристички аранжмани“ изработи текстови за две брошури. Текстовите беа дадени на овластен албански преведувач кој ги преведе на албански јазик. Брошурите беа дизајнирани и печатени, а истите се достапни и во дигитална форма преку веб-страниците на Град Скопје и ОПМ.

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 поделија и на НВО саемот за волонтерство, 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.





СПРОВЕДЕНА АНКЕТА И АНАЛИЗА НА АНКЕТАТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

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 272 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 2017 година од страна на Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје.

Анализата на анкетата е достапна преку веб-страницата на ОПМ.

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

Организацијата на потрошувачите на Македонија одржа на работилница во просториите на Ученичкиот дом ССМУ „д-р Панче Караџов“, 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.

ФОРУМ: „КАКО ДА ГИ УНАПРЕДИМЕ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?“

Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје во соработка со Организацијата на потрошувачите на Македонија, организираше Форум во салата за седници во Град Скопје со назив: „Како да ги унапредиме правата на потрошувачите?“ На форумот се дискутираа дел од областите кои се во делокруг на заштита на потрошувачите и каде потрошувачите се соочуваат со проблеми во остварување на своите права. За време на форумот се обратија повеќе експерти од ОПМ на различни теми во доменот на потрошувачкото право. Правниот советник на ОПМ м-р Иво Костовски ја презентираше анализата спроведена врз основа на анкетата за информираноста на потрошувачите која беше спроведена во текот на годината, со цел да се утврди колку потрошувачите ги знаат своите права, во кои домени имаат најмногу проблеми, дали тие го знаат начинот на решавање на своите потрошувачки проблеми, како и тоа дали тие ги употребуваат механизмите кои системот ги нуди.

Брошурата „Време за патување“ која ја обработува тематиката на туристичките патувања, им ја презентираше на присутните професорката на Правниот факултет „Јустинијан Први“ – Скопје, д-р Јадранка Дабовиќ Анастасовска, стручен соработник на ОПМ.

Брошурата со наслов „Домување“ на присутните им ја презентираше д-р Ненад Гавриловиќ, вонреден професор на Правниот факултет „Јустинијан Први“ – Скопје.

Претседателката на ОПМ, м-р Маријана Лончар Велкова им ја презентираше на присутните анализата на прашалници спроведени со претставници на јавните претпријатија од Град Скопје и претставници на локалната самоуправа, која беше изработена во рамки на проект подржан од програмата за развој „Цивика Мобилитас“, а беше изработена во соработка со Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје.





ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ВЛАДА НА Р.М. ЗА 2016-ТА ГОДИНА (НОСИТЕЛ: МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА)

Организацијата на потрошувачите на Македонија ја спроведуваше Програмата за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија за 2016-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 ТРИБИНИ ЗА ИНФОРМИРАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА БЕЗБЕДНОСТА НА ПРОИЗВОДИТЕ КОИ СЕ ПУШТААТ НА ПАЗАРОТ И ЗА ЗАКОНСКИТЕ ПРОПИСИ СО КОИ СЕ РЕГУЛИРА ОВАА ОБЛАСТ

Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) организираше настани во Скопје и Прилеп за информирање на потрошувачите за безбедноста на производите кои се пуштаат на пазарот и за законските прописи со кои се регулира оваа област, со следниот редослед:

Прилеп, 21.06.2016, Дом на култура „Марко Цепенков“

На настанот со наслов „Безбедноста на производите“ беше презентирана на присутните законската регулатива која го регулира овој домен, и дел од специјалните закони кои регулираат одделни делови од безбедноста на производите, како што е Законот за безбедност на детските играчки. На настанот со свои



презентации се обратија до присутните претставници на експертските тимови на ОПМ и Државниот пазарен инспекторат – одделение за безбедност на производите (Скопје). Покрај законската регулатива

присутните можеа да видат и примери од небезбедни производи кои се откриени на пазарот во Р. Македонија. На настанот присуствуваа претставници од бизнис секторот, невладиниот сектор, Агенцијата за храна и ветеринарство, Државниот пазарен инспекторат – Прилеп и останати заинтересирани страни. На посетителите им беа поделени информативни материјали изработени на темата „безбедност на производи“ изработени во рамки на Програмата за заштита на потрошувачи за 2015-та година. Настанот беше медиумски проследен од локалните телевизии во Прилеп.

Скопје, 27.06.2016, хотел „Арка“

Организацијата на потрошувачите на Македонија организираше настан со кој покрај темата од оваа активност, беше опфатена и темата за интернет трговијата од „Активност 2“ со цел да привлече поголемо внимание во јавноста и да создаде простор за соработка помеѓу институциите кои ги уредуваат овие два домени. Имено во текот на минатата година ОПМ преку советодавното биро забележи дека голем број на проблеми на потрошувачите се поврзани со овие две теми, односно потрошувач што наишол на проблем со интернет трговија во исто време има проблем и со безбедноста на самиот производ, па така утврдивме дека двете теми се тесно поврзани и постоеше потреба од разработување на двете теми на ист настан. На настанот со наслов „Безбедноста на производите и електронско тргување“ беше презентирана законската регулатива која ги регулира овие два домени. На настанот со свои презентации се обратија претставници на експертските тимови на ОПМ, Државниот пазарен инспекторат – одделение за безбедност на производите (Скопје), Државниот здравствен и санитарен инспекторат и Агенцијата за храна и ветеринарство. Покрај законската регулатива присутните можеа да видат и примери од небезбедни производи кои се откриени на пазарот во Р. Македонија. На настанот присуствуваа претставници од бизнис секторот, невладиниот сектор, Агенцијата за храна и ветеринарство, Државниот пазарен инспекторат, Државниот здравствен и санитарен инспекторат и останати заинтересирани страни. На посетителите им беа поделени информативни материјали изработени на темата „безбедност на производи“ и „купување на далечина“ изработени во рамки на Програмата за заштита на потрошувачи за 2015-та година. Настанот беше медиумски проследен од бројни медиуми.





ИНФОРМИРАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА МОЖНОСТИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО ТРГУВАЊЕ И ЗАШТИТА НА НИВНИТЕ ПРАВА

Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) организираше настани во Скопје и Охрид за информирање на потрошувачите за можностите за електронско тргување и заштита на правата на потрошувачите при купувањето на далечина.

Настанот одржан во Скопје беше организиран во склоп со активностите од претходната активност, каде е и детално образложен.

Настанот во Охрид се одржа на 29.06.2016 во хотел „Ривиера“

На настанот со наслов „Електронско тргување“ беше презентирана законската регулатива која го регулира овој домен. На настанот со свои презентации се обратија претставници на експертските тимови на ОПМ. На настанот присуствуваа претставници од бизнис секторот, невладиниот сектор, Државниот пазарен



инспекторат - Охрид, Јавните претпријатија од Охрид, Општина Охрид, Организација на потрошувачите на Охрид и останати заинтересирани страни. На посетителите им беа поделени информативни

материјали изработени на темата „купување на далечина“ изработени во рамки на Програмата за заштита на потрошувачи за 2015-та година. Настанот беше медиумски проследен од локалните и регионалните медиуми.

ИНФОРМИРАЊЕ ЗА НОВИНИТЕ ВО ЗАКОН ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Организацијата на потрошувачите одржа три настани во Скопје, Битола и Тетово на кои беа презентирани новините во Законот за заштита на потрошувачите, односно 2-те последни измени од 2015-та година и 2011-та година со кои ги опфатија домените на нечесна пазарна пракса, купување со средства за далечинска комуникација и купувањето вон деловни простории на трговецот. Настаните се одржаа со следниот редослед:

Тетово, 14.11.2016, Дом на културата (мала сала)

Беше одржана трибина во соработка со Агенцијата за храна и ветеринарство со назив: „Информирање за новините во Законската регулатива за заштита на потрошувачите“. Во рамки на оваа трибина беа промовирани брошурите со наслов „Нечесни одредби во договорите“ и „Купување вон деловни простории на трговецот“ изработени во рамки на Програмата за заштита на



потрошувачите. Претставници на ОПМ ги презентираа измените во Законот за заштита на потрошувачите, а претставник од АХВ имаше свое излагање на тема: „Законот за безбедност на храната и Правилникот за информации поврзани со храната“ кој исто така претрпи измени во текот на 2016-та година. На трибината активно учество имаа претставници на Министерството за економија, Државниот пазарен инспекторат, бизнис секторот, невладиниот сектор, Организацијата на потрошувачи на Тетово, Општина Тетово и други заинтересирани страни.

Битола, 16.12.2016, хотел „Милениум“

Беше одржана трибина во соработка со Агенцијата за храна и ветеринарство со назив: „Информирање за новините во Законската регулатива за заштита на потрошувачите“. Во рамки на оваа трибина беа промовирани брошурите со наслов „Нечесни одредби во договорите“ и „Купување вон деловни простории на трговецот“ изработени во рамки на Програмата за заштита на



потрошувачите. Претставници на ОПМ ги презентираа измените во Законот за заштита на потрошувачите, а претставник од АХВ имаше свое излагање на тема: „Законот за безбедност на храната и Правилникот за информации поврзани со храната“ кој исто така претрпи измени во текот на 2016-та година. На трибината активно учество имаа претставници на Државниот пазарен инспекторат, Агенцијата за храна и ветеринарство – Битола, бизнис секторот, невладиниот сектор, Организацијата на потрошувачи на Битола, Црвен крст и други заинтересирани страни.

Скопје, 24.11.2016, хотел „Арка“

Беше одржана трибина со назив: „Информирање за новините во Законската регулатива за заштита на потрошувачите“. Во рамки на оваа трибина беа промовирани брошурите со наслов „Нечесни одредби во договорите“ и „Купување вон деловни простории на трговецот“ изработени во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите. Претставници на ОПМ ги презентираа измените во Законот за заштита на потрошувачите. На трибината активно учество имаа претставници на Државниот пазарен инспекторат, Агенцијата за електронски комуникации, Агенцијата за храна и ветеринарство, Канцеларијата на Народниот правобранител, Народна банка, бизнис секторот, невладиниот сектор, и други заинтересирани страни.



ПОДГОТОВКА И ПЕЧАТЕЊЕ НА ДВЕ БРОШУРИ ЗА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ СОГЛАСНО ЗАКОНСКАТА РЕГУЛАТИВА ОД ОБЛАСТА НА ЗАШТИТАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Организацијата на потрошувачите најми стручен кадар за изработка на две брошури на тема „Нечесни одредби во потрошувачките договори“ и „Договори склучени вон деловните простории на трговецот“. Брошурите на македонски и албански јазик беа промовирани во печатена форма, а се достапни и дигитално преку веб-страницата на ОПМ.



СОВЕТУВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИ

Во текот 2016-та година, Организацијата на потрошувачите на Македонија преку советодавните биро-а на територијата на Р. Македонија оствари 3372 општо-правни советувања и 286 специјалистички советувања, односно вкупно 3658 советувања на потрошувачи. Најголем број на советувањата беа дадени по телефонски пат, потоа по е-пошта, лично и по поштенски пат. Организацијата на потрошувачите оствари 143 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.

Деталниот извештај за извршени советувања е достапен на веб-страницата на ОПМ.

ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ВЛАДА НА Р.М. ЗА 2016-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 2016-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.

ИЗГОТВУВАЊЕ НА ИНФОРМАТИВНО ЕДУКАТИВНИ МАТЕРИЈАЛИ

Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) најми експерти во доменот на храната кои изработија три информативно едукативни материјали (лифлети) со називи: „Опасности во храната“, „Следливост“ и „Зоонози“. Лифлетите се достапни на македонски и албански јазик во печатена и дигитална форма на веб-страницата на ОПМ.



ПРОМОЦИЈА НА ИНФОРМАТИВНО ЕДУКАТИВНИ МАТЕРИЈАЛИ

Изработените информативни материјали беа дистрибуирани до потрошувачите преку инсертирање на 12.000 примероци од брошурите во дневниот весник „Дневник“, на ден 17.10.2016 (Понеделник) за скопскиот тираж. Исто така беа одржани промотивни настани во Скопје, Гостивар, Битола, Охрид и Тетово.

Скопје, 15.10.2016, „Веро Центар“

По повод „Денот на храната“ ОПМ и АХВ поставија штанд во трговскиот центар „Веро Центар“ во центарот на Скопје, каде се одржа хуманитарната манифестација „Тотијада“. На настанот беа промовирани лифлетите изработени во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите, а исто така посетителите имаа можност да стапат во директен контакт со претставниците од АХВ и ОПМ.



Тетово, 14.11.2016, Дом на културата (мала сала)

Беше одржана трибина во соработка со Министерството за економија со назив: „Информирање за новините во Законската регулатива за заштита на потрошувачите“. Во рамки на оваа трибина беа промовирани брошурите и им беа поделени на присутните, и исто така претставник од АХВ имаше свое излагање на тема: „Законот за безбедност на храната и Правилникот за информации поврзани со храната“. На трибината активно учество имаа претставници на Државниот пазарен инспекторат, бизнис секторот, невладиниот сектор, Организацијата на потрошувачи на Тетово, Општина Тетово и други заинтересирани страни.

Гостивар, 14.11.2016, „Мега маркет – Монтенегро“

Во маркетот беше поставен штанд на кој беа изложени лифлетите изработени во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите. Посетителите имаа можност да земат од лифлетите и да стапат во директен контакт со претставниците од АХВ и ОПМ.



Битола, 16.12.2016, хотел „Милениум“ и супермаркет „Веро“ – Широк сокак

Во соработка со Министерството за економија беше одржана трибина во конференциската сала на хотел „Милениум“, со назив: „Информирање за новините во Законската регулатива за заштита на потрошувачите“. Во рамки на оваа трибина беа промовирани брошурите и им беа поделени на присутните, и исто така претставник од АХВ имаше свое излагање на тема: „Законот за безбедност на храната и Правилникот за информации поврзани со храната“.



На трибината активно учество имаа претставници на Државниот пазарен инспекторат, бизнис секторот, невладиниот сектор, Организацијата на потрошувачи на Битола, Црвен крст и други заинтересирани страни.

По завршетокот на трибината, беше поставен штанд во супермаркетот „Веро“ на кој беа изложени лифлетите изработени во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите. Лифлетите исто така беа поставени и на касите па при плаќање на сметката на касите, потрошувачите добиваа примероци од лифлетите. Посетителите имаа да стапат во директен контакт со претставниците од АХВ и ОПМ.

Охрид, 18.12.2016, „Топ маркет“

Во маркетот беше поставен штанд на кој беа изложени лифлетите изработени во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите. Посетителите имаа можност да земат од лифлетите и да стапат во директен контакт со претставниците од АХВ и ОПМ.

ПРЕДИЗВИЦИ ЗА КОНКУРЕНТНОСТА – НЕЧЕСНА ПАЗАРНА ПРАКСА И НЕЛОЈАЛНА КОНКУРЕНЦИЈА

Организацијата на потрошувачите на Македонија во последниот квартал на 2016-та година започна со активности во рамки на нов проект со назив: „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; Изработка и печатење на студија со насоки за подобрување на состојбата во РМ; и Организирање настан за презентација на студијата. Дел од овие активности ќе бидат спроведени во почетокот на 2017-та година.