

ZIP

Магазин за потрошувачи

ЗН

Заштита на интересите
на потрошувачите



ZIP

Магазин за потрошувачи

ZIP

Заштита на интересите
на потрошувачите

ШТО Е СВЕТСКИ ДЕН НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

Светскиот ден на правата на потрошувачите е годишен повод за прослава и солидарност со меѓународното движење на потрошувачите. Со тоа се спомнува историската декларација на четирите основни права на потрошувачите, прогласени од страна на поранешниот претседател на САД - Џон Кенеди, на 15 - ти Март 1962 година.

Декларацијата претставува основа Обединетите нации во 1985 година да ги прогласат Насоките за заштита на потрошувачите, според кои сите граѓани, независно од нивните приходи и социјалниот статус, имаат еднакви, основни права и како потрошувачи, а тоа се:

- право на задоволување на основните потреби - достапност на најнужните производи и услуги: храна, облека, стамбен простор, здравствена заштита, образование и хигиена;
- право на безбедност на производите и услугите - заштита од производи, производни процеси и услуги иштети за животот и здравјето;
- право на информираност - располагање со факти од значење за правилен избор и заштита од невистинитост, заверувачко рекламирање или ознаки на производи кои можат да доведат до заблуда;
- право на избор - можност за избор помеѓу повеќе производи и услуги, во припадни цени со гарантирано добар квалитет;
- право да бидат земени предвид интересите на потрошувачите во креирањето и сировеувањето на политиката на Владата;
- право на надомест на штета - добивање правичен надомест за оштетена реклама, вклучувајќи и надомест за невистинитост прикажување на својствата на производите и услугите;
- право на образование на потрошувачите - стекнување знаења и способности за правилен и сигурен избор на производи и услуги
- право да се живее во здрава животна средина





Издава:

Организација на потрошувачите
на Македонија - ОПМ 2019 г.

Овој магазин е поддржан преку проектот „Писменост за вести и дигитална писменост - Справување со лажните вести“, што го спроведуваат Македонскиот институт за медиуми, Институтот за комуникациски студии и Институтот за медиуми и различности од Лондон, со финансиска поддршка од Европската Унија.

Содржините во магазинот се единствена одговорност на авторот и на Организацијата на потрошувачите на Македонија и во никој случај не може да се смета дека ги одразуваат ставовите на Европската Унија.

Главен и одговорен уредник:
Татјана Тасевска

Извршен уредник:
Марјана Лончар Велкова

Раководител на проектот:
Стефан Момич

Соработници на одредени теми:
Јадранка Дабовиќ Атанасовска
Лидија Петрушевска Този
Соња Поповска Василевска
Бранко Костовски

Дизајн:
ГЛОБАЛ Комуникации

Адреса:
Ул. 50 Дивизија 10А Скопје

*Посветено до нашиот поранешен колега,
Павле Косиоски.
Нека му е вечна слава!*

СОДРЖИНА

1. Internet of things	3
2. Дигитален пазар	7
3. Штетни хемикалии	11
4. Препарати за намалување на телесна тежина	14
5. Застареност на обврските во доменот на јавните услуги	21
6. Каде да се обратиме за да го решиме нашиот проблем	24
7. Новости од ЕУ	28



INTERNET OF THINGS

Кога универзитетот “Carnegie Mellon” лоциран во Соединетите Американски Држави, во 1982 година за прв пат постави автомат за Кока Кола пијалаци со мрежен приклучок, никој не можеше да предвиди како ќе се одвива текот на настаните при користењето на овие уреди во годините што престојат. Целта за поставувањето на ваков уред беше едноставна, да се знае бројот на достапни лименки и да се надополни кога ќе биде при крај, податок кој му е од големо значење на продавачот. Покрај оваа информација, автоматот нуди и податок кој им е од значење на студентите, а тоа е бројот на оладените лименки.

Десетици години подоцна се појавува терминот “Internet of things”, кој на големо почна да ја опкружува целата планета земја за денес да стане една од најспоменуваните теми. Претпоставката дека во блиска иднина, домашните уреди но и уредите кои се користат како јавни добра (транспортот, уличното осветлување, медицината) ќе се приклучат на таа мрежа, денес се покажува како вистинита. Побарувачката за вакви добра прогресивно расте и според проекциите од технолошката компанија Cisco, до 2020 година во функција ќе има дури 50 милијарди поврзани уреди.

ШТО ПРЕТСТАВУВА “INTERNET OF THINGS”?

Со оваа појава се опфатени апаратите кои се користат во секојдневието а во себе имаат инсталиран софтвер преку кој се контролираат (безжично) и се добиваат пораки за нивното работење. Сите уреди се поврзани на една мрежа кај која оставаат белег во форма на информации кои подоцна се обработуваат за да се подобри нивната намена и во целост да одговараат на потребите на оној што ги користи. Сите информации собрани од уредите се пласираат во еден облак кој подоцна врши напредна анализа за да ги пронајде решенијата на проблемите кои се појавиле во минатото.

За видео приказ, одете на линкот.¹

КОИ УРЕДИ СЕ КАРАКТЕРИЗИРААТ СО ТЕРМИНОТ “INTERNET OF THINGS” И КАКВА Е НИВНАТА УПОТРЕБА?

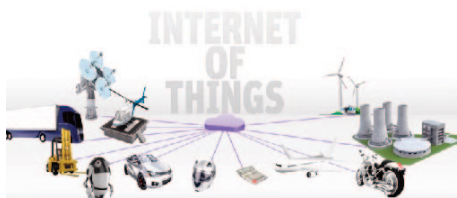
Процесот на производство на овие уреди започнал со едноставни апарати како што беше автоматот за кока коли, за подоцна оваа технологија да се примени во најразлични сфери од секојдневието. Оваа приказна започнува

1) HowIt Works: Internet of Things
<https://www.youtube.com/watch?v=QSIPNhoIMoE>
Преземено од IBM's Think Academy

со приспособување на сите уреди во домаќинството и инсталирање на мрежен приклучок. Во развиените земји луѓето на големо ги заменуваат обичните уреди со паметни ("смарт"- термин кој ќе се користи во преостаниот дел од текстот) кои можат да се контролираат од нивниот смарт апарат кога не се во својот дом. Голем дел од апаратите во домаќинството во себе содржат ниво на интелигенција, како на пример: греењето кое се прилагодува да започне во претходно одреден период од денот, осветлувањето кое исклучиво реагира на присутни лица во просторијата, машините за перење чиј механизам нуди опција да започнат со работа во период од денот кога струјата е евтина, правосмукалката која се движи без да биде рачно контролирана и слично. Сите претходни набројани примери ја претставуваат домашната автоматизација но истите се само фрагмент од концептот на смарт дом. Во најнапредната форма на овој концепт, компјутерот е оној кој ја врши работата на човекот па така, тој врши константен надзор на сите уреди и управува со истите соодветно на потребите. На пример: температурата ја приспособува врз основа на посакуваната собна температура и бројот на луѓе кои се присутни, осветлувањето го подесува во зависност од нивото на светлина кое доаѓа преку прозорите, звукот го адаптира во зависност од тоа во која соба се наоѓа оној кој го пуштил, а доколку никој не го направил тоа, тогаш го вклучува алармот за крадци. Оваа високо развиена технологија работи на база на вештачка интелигенција зад која работи компјутерски код чија задача е константна анализа на состојбата на домот и приспособување на истиот според преференциите на сопственикот.

За видео приказ, одете на линкот.²

Покрај домот, овие уреди наоѓаат огромна примена и во медицината. На постарата генерација или луѓето со пречки во функционирањето им е многу олеснето со тоа што имаат контрола на своето живеење преку нивниот смарт уред. Технологијата оди до тој степен, што се произведуваат чипови за срце, кои ја мерат неговата работа и ги истакнуваат неговите недостатоци. Ова би значело дека во иднина, има шанси да се предвидува срцевиот удар и да се пронаоѓаат навремено сите аномалии на работата на срцето како би се превентирала голема штета.



Работата на транспортот со помош на овие уреди ќе биде доведена до перфекција, каде што од една страна ќе биде заштедено огромно ниво на струја а од друга страна транспортот ќе биде многу посигурен и ризиците ќе бидат минимизирани. Уличните светла и семафорите ќе работат врз основа на фреквенцијата на учесници во сообраќајот. Уредите ќе бидат приспособени за да го мерат бројот на луѓе за да светлата би можеле да се палат само кога има потреба за тоа. Уште еден интересен фактор кој ќе придонесе до зголемување на безбедноста во сообраќајот е производството на смарт автомобили. Овие

2) Life Simplified with Connected Devices
<https://www.youtube.com/watch?v=NjYTzvAVozo>
 Преземено од BrighamYoungUniversity

ЕВРОПСКИТЕ ПОТРОШУВАЧКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Во 2017 година Европската организација на потрошувачи, ANEC, BEUC, CI и уште неколку тела кои се засегнати со правата на потрошувачите, објавуваат низа препораки со кои сигурноста на потрошувачите ќе стане приоритет при производство на напредна технологија. Развивањето на потрошувачки организации, вложуваат голем напор за да ги откријат аномалиите на дигиталниот пазар и да најдат решение на сите производи поврзани со интернет кај кои се појавуваат проблеми. Најмалку се голем број на етички хакери кои се обидуваат да најдат слаби точки на овие апарати и истите да ги искористат за да стигнат до базата на информации со кои се поврзани.

Британската организација Which?, ги анализираа домашните безжични камери и дошла до заклучок дека кај 8 од 15 случаи постои некаков недостаток. Хакерите добиле пристап до моториката на камерата и лесно ја управувале да снима според нивните команди.

Белгиската организација Test Achats / Test Aankoop ставила на тест 19 домашни апарати од кои дури половина во нив содржеле некакви недостатоци. Во еден од случаите, хакерите успеале да инсталираат малициозна апликација на детски таблет за времетраење од една минута. Добиле пристап до фотографите, микрофонот и интернет пребарувачот.

Норвешката организација Forbrukerrådet акцентот го ставила на смарт часовниците и детските играчки. Куклата "My friend Cayla", која е вистински бум кога родителите се одлучуваат да им купат играчка на своите деца, се покажала како безбедна кога во прашање е сигурноста и приватноста на потро-



шувачот. Станува збор за кукла која комуницира со својот сопственик а во овој случај тоа се малите деца. Најпрво, многу е лесно е да се влезе во системот на куклата и тоа за неколку минути преку обичен мобилен телефон. Сите информации кои се споделени на куклата од страна на детето, се зачувани во базата на податоци на компанијата која ги произведува, Nuance Communications, а компанијата го задржува правото да ги сподели овие информации со други страни. Во комуникативните играчки се вметнати фрази за промоција на различни компании, па така куклата Cayla, секогаш кога има шанса ја возвишува продукциската кука Disney. Во меѓувреме никој не е засегнат дека производителот на куклата и Disney имаат потпишано договор за соработка.

За видео приказ, одете на линкот.³

ЗАКЛУЧОК

Технологијата се развива со огромна брзина и на дневна база се произведуваат најнови уреди кои се мрежно поврзани едни со други. Во ниту еден момент не треба да ги затвориме очите пред се она што ни е достапно и ќе ни го направи животот многу полесен од тоа што бил. Сепак, треба со голема доза на внимание да ги набавуваме и употребуваме овие уреди за да бидеме обезбедени дека нашата сигурност и приватност ќе бидат заштитени. Нашиот избор не треба да отпадне на најевтиниот и непроверен производ само за нашиот дом да се стекне со смарт карактеристики, туку пред набавка на производот, детално да се анализира неговото потекло, ажурноста на системот и гаранцијата.

3) Consumers Society TV - TheBuggle Baby Monitor
<https://www.youtube.com/watch?v=zP6Qo-8Ye1I>
Преземено од Consumers International

ДИГИТАЛЕН ПАЗАР

Потрошувачот денес, е во вис-тинско искушение кога треба да одбере од каде да го набави својот посакуван производ или услуга. Трендот на глобализација му нуди огромен избор на производи со најразлични карактеристики и цена за разлика од конвенционалните продавници кај кои изборот е ограничен и сведен на оние производи кои продавачот решил да ги нарача. Меѓутоа, проширениот избор си има и свои негативни страни кои внесуваат сомнеж и двоумење кај потрошувачот при купувањето на некое добро без притоа да оствари физички контакт со истото.

Несовесен маркетинг

Сведоци сме на нефер практики и маркетинг алатки кои ги користат компаниите со цел остварување на профит, без разлика на нивото на сатисфакција кај потрошувачот кој купува од нивниот веб-сајт. Овие компании се служат со кампањи кои не се во целост онакви какви што ги најавуваат а сето тоа паѓа на товар на потрошувачот.

Компаниите со лажни реклами и сомнителни тактики ги привлекуваат



потрошувачите за подоцна да им наплатат повеќе од конкуренцијата или да им подметнат некој производ со недостатоци. Од поновите трендови може да се издвојат рекламните на компаниите кои ги опкружуваат сите користени екрани на потрошувачите. Со само едно пребарување на некој од интернет пребарувачите, нашите платформи на социјалните мрежи се опкружени со реклами кои го промовираат производот кој претходно сме го побарале или ни нудат производи кои се поврзани.

Оваа постапка и не изгледа толку лошо бидејќи на некој начин ни ја олеснува потрагата по посакуваниот производ, но лошата страна се појавува кога дознаваме дека сите



наши приватни пребарувања се искористени од нечија компанија за нивната маркетинг кампања. Се почесто се јавува и случај кога по вербална комуникација меѓу две лица околу некој производ, рекламата на истиот се појавува на платформите



кои лицето ги користи, при што се оди чекор понатаму во оваа постапка каде освен пребарувачот, се користи и микрофонот од мобилниот телефон на корисникот. Оваа постапка ја загрозува приватноста на потрошувачот и ги прави јавни неговите преференции без негово знаење и одобрување. Поради ваквите потези на сопствениците на социјалните мрежи кои продаваат информации на компаниите за да ја подобрат нивната таргет група, започнати се сериозни судски постапки против директорот на најголемата социјална мрежа, Facebook и сопствениците на најголемиот интернет пребарувач, Google.

Покрај несвесното собирање на податоци од потрошувачите, компаниите користат и други стратегии меѓу кои се јавува и заведу-



вачката распродажба користејќи го зборот "sale"- попуст. Преку злоупотреба на горенаведениот збор, компаниите им посочуваат одреден попуст на своите потенцијални купувачи, но овој попуст е пресметан на претходно зголемена сума. Што со други зборови

би значело дека компанијата ја зголемува цената за 50 до 100 пати а потоа нуди огромен попуст кој е еднаков со зголемувањето за на крајот цената да биде иста или дури и поголема од нејзината првобитна позиција. Оваа цена многу често е еднаква со онаа на другите сајтови ка-

де нема попуст но несаканата ситуација се јавува кога сајтот кој го нуди попустот е непроверен и многу често може да изврши злоупотреба на податоците од кредитната картичка од која се наплаќа или кога ќе го пренасочи потрошувачот кон страна која е заразена со малвери (компјутерски вирус).

Светот станува дигитално место за живеење

Дигиталниот свет станува неизбежна алка од секојдневното функционирање. Денес граѓаните, без разлика дали живеат во урбан или рурален регион ги користат најразличните уреди за да ги обавуваат своите секојдневни случувања. Од читање на вести, преку



споделување на новости, до плаќање на сметки, луѓето ги користат бенефициите кои ги нудат паметните апарати. Се поголем дел од светското население се одлучува да функционира онлајн и се поголем дел од луѓето се одлучуваат за онлајн шопинг. Само неколку

клика го делат потрошувачот од посакуваниот производ или услуга користејќи го исклучиво неговиот мобилен апарат. Па така, и најпосетуваната конвенционална продавница во споредба со најпосетуваната онлајн продавница одамна го има загубено приматот на најпосетуван избор меѓу потрошувачите. Далеку сме од времето кога онлајн продавницата ќе биде единственото место каде што потрошувачот ќе може да набави стоки и услуги, поради постоењето на оној слој на потрошувачи кои мораат да го допрат предметот пред да го купат, но трендот на онлајн купување прогресивно расте во светски рамки. За тоа говори фактот што електронското купување зазема 12 % од вкупното купување на добра и услуги во светски рамки. Овој процент во 2021 година се проектира да достигне до 17,5 %. Полека но сигурно и Северна Македонија се приклучува кон овој тренд а за тоа говори и фактот што 20% од населението купило добра преку интернет во 2017 година.

Најчестите поплаки

Со зголемениот обем на онлајн купување, се појавуваат и голем број поплаки кои се поврзани со овој нов облик на набавка на добра. Организацијата на потрошувачи на Македонија, секојдневно ги советува граѓаните каде да се обратат при несакани ситуации и кој е одговорен за проблемот кој им се јавил. Како најчести пријавени случаи може да се напоменат:

- испорака на производи со различни карактеристики од нареданите,
- испорака на комплетно различен производ,
- испорака на оштетен производ,
- пристигнат производ со испратница без фискална сметка,

- внесени информации кои понатаму се користени за други цели
- задоцнета испорака на производ.

Реагирајте брзо

При појава на некој од горенаведените ситуации, потрошувачот во најкраток можен рок да го исконтактира веб-сајтот од кој ги набавил производите со негово образложение за настанатиот проблем и прилог со докази во форма на слики, испратници, сметки, email-ови. Доколку продавницата не ја признава штетата и не сака да преземе одговорност, потрошувачот треба да го исконтактира надлежниот орган, во овој случај тоа ќе биде Државниот пазарен инспекторат. Потребно е да се пополни формуларот издаден од Министерството за Економија со прилогот од докази и уредно да се достави до Пазарниот инспекторат кој има обврска во рок од 15 денови да одговори на жалбата.

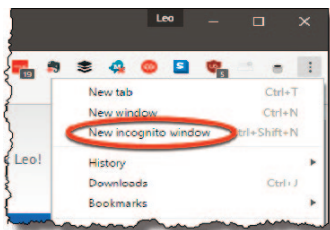
Сајтот од кој сте ги набавиле посакуваните производи е должен да ги покрие трошоците за достава доколку грешката е направена од нивна страна. Доколку пак потрошувачот се одлучи да го искористи

правото за враќање на производ во рок од 14 дена, тогаш трошокот за пренос паѓа на негова сметка.

Превентивни механизми

На крајот, следат неколку совети и превентивни механизми со кои потрошувачот ќе може да ги избегне непосакуваните ситуации при нарачување од интернет. Со овој мал сет на алатки кои можат да се применат за многу





кратко време, би си ги заштедиле часовите изгубени во расправи со соодветниот веб-сајт и би го минимизирале ризикот при онлајн купувањето.

1. Пред да се одлучите да нарачувате онлајн од некој веб-сајт, најкорисно би било да ги прочитате искуствата на потрошувачите кои веќе нарачале од соодветниот веб-сајт. Доколку најдете на голем број позитивни а само мал дел негативни коментари, тогаш сајтот се смета за кредибилен и може да се очекува дека сите услови ќе бидат уредно исполнети.
2. Проверете ги официјалните податоци кои веб-сајтот ги има (закачено) на нивната платформа. Прочитајте ги политиките и личните податоци на сајтот и проверете со кои дозволи располага истиот. Важни податоци кои треба да ги има на сајтот се името на компанијата, даночниот број (доказ дека е правно лице пријавено во централниот регистар), краток опис за своите карактеристики и слично.
3. Многу често, некои сајтови сакаат да го манипулираат потрошувачот за да остварат профит преку фото монтажа на одредена фотографија. Покрај искривување на вистинската слика на некој производ, овие сајтови ги фалсификуваат и логоата на компаниите за наплата како Master-

card, Maestro, Visa и слично. Доколку некое од овие логоа не е идентично како оригиналното, сајтот се смета за несигурен и не е препорачливо да се нарача од истиот.

4. Сајтот од кој нарачувате проверете го на сајтови како <https://archive.org/>, на кој може да најдете историја на било кој сајт од неговото формирање па се до денес. Сајтови кои се нови и немаат многу изложени јавни податоци, не се сигурни и не е препорачливо да се нарачува од истите.
5. SSL контролата е уште една алатка која може да му користи на потрошувачот при проверка на кредибилитетот на еден веб-сајт. Доколку веб-адресата во својата адреса содржи <https> тој сајт е сигурен за разлика од сајтовите кои содржат само <http>. Буквата S, која е разликата помеѓу двете адреси, претставува знак за сигурност на веб-сајтот и значи дека наплата ќе биде уредено спроведена без можност за злоупотреба на личните податоци од кредитната картичка.
6. За да се избегне колекција на личните податоци од страна на некој веб-сајт, препорачливо е да користиме Incognito Tab, преку кој ќе се осигураме дека нашите податоци нема да бидат зачувани во архивите, што би значело дека користејќи ја оваа опција, нашите податоци се бришат веднаш по затварање на Incognito Tab-от.





ШТЕТНИ ХЕМИКАЛИИ

КОИ МОЖАТ ДА СЕ НАЈДАТ ВО ИГРАЧКИТЕ

Децата се ранлива група во општеството и честопати не се свесни за опасностите со кои се соочуваат, како на пример, опасните хемикалии на кои се изложени. За жал и родителите понекогаш не се свесни ниту доволно информирани какви хемикалии постојат и кои играчки да ги купат спрема возраста на детето. Организациите на потрошувачи постојано бараат од јавните власти и инспекциските органи задолжително да прават контрола на играчките и постојано да го следат RAPEX системот за брзо известување за да не дозволат влез на ваквите играчки во државата или доколку се присутни на пазарот, истите да ги повлечат и да ги информираат потрошувачите каде да ги вратат заради нивно понатамошно уништување.

Како пример за постоење на штетни хемикалии се слајм „лигавците“ кои содржат прекумерни количини на бор, супстанција која се додава за да

се им се даде на „лигавците“, желатинска текстура, но која е предмет на Европската директива за безбедност на играчки 2009/48 / ЕК и Европскиот стандард EN 71-3- 2013. Граничните вредности на миграцијата зависат од цврстината на производот: 300мг /кг за течен или леплив материјал за играчки и 1200 мг/кг за сув, кршлив, прашкаст или еластичен материјал за играчка. Многу организации на потрошувачи на барање на потрошувачите нап-

равија истражувања (лабораториски тестови) со цел да се утврди присуството на бор во овие играчки кои им станаа омилен на децата.



Во многу реклами се опишува дека е оваа играчка одлична за играње, но во некои истражувања како на пример од страна на Британската организација на потрошувачи WHICH? се утврдило дека во некои од нив има бор и до 4 пати повеќе од дозволеното,

а од тоа зависи и ризикот на кој е изложено детето.

Истражување на Слајм „лиѓавцише“ изграчки од страна на истражувачката организација WHICH? оtkрива дека од 11 производи тесетиранни во јули 2018 година, 8 од нив беа пронајдени како несоодветни што е прикажано во табелата подолу (прекумерни вредности на бор во изграчкише)



Име на играчката	Купена на/во	Производител	Ниво на бор (мг/кг)
JupiterJuice (Pink)	Amazon	Toysmith	1400
FluffySlime (Pink)	Amazon	CCINEE	1000
CrystalSlimeMagicClay (Pink)	Amazon	CosoroDodolu	980
MiniBucketPutty (Green)	Amazon	BakerRoss	930
SlimeToy (Purple)	Amazon	iBaseToy	860
FluffySlime (Blue)	Amazon	LOYO	730
BrezehFreeSlimeToy (Orange)	Amazon	Brezeh	560
MyFluffySlime (Green)	Amazon	Virtuotrade	560

Табела 1. Истражување

<https://www.which.co.uk/news/2018/07/childrens-toy-slime-on-sale-with-up-to-four-times-eu>

Види:

<https://www.which.co.uk/news/2018/12/hamleys-smylths-and-argos-sell-slims-containing-chemicals-up-to-four-times-higher-than-eu-safety-limit/>

Во декември 2018 г. вториот тесет од страна на WHICH? при тесетирањето на 13 слајм „лиѓавци“ otkри дека 6 од нив се покажаа како несоодветни поради прекумерните вредности на бор во изграчкише.



Име на играчката	Купена на/во	Производител	Ниво на бор (мг/кг)
DIY slimekit	Amazon	Essenson	Purple 1400mg, yellow 1300mg, green 990mg, red 980mg
Frootiputti (orange)	Hamleys	Goobands	1200
TicTockFluffySlime (pink)	Amazon	ME Life	970
Ghostbusterslime (green)	Smyths	HGL	950
Glossyslime (pink)	eBay	Jexybox	550
FunFoam (green)	Argos	ZuruOosh	1700

Овие играчки беа шесстирани и од страна на ОСУ - организација на истражувачите на Швајцарија, во јуни 2018 година каде преку истражувањето се утврди дека од 10 шесстирани играчки, 2 не беа во согласност со законската регулатива

Препораката е дека треба да се внимава дали да се купи играчката а производителите да престанат со продавање на небезбедни производи на најмладите - децата.

Име на играчката	Цена	Ниво на бор над дозволената граница на ЕУ
FluffySlime	3,16€/ по парче	4 пати над ЕУ лимитот
Barrel-O-SlimeCaution	1,98€/ по парче	14 пати над ЕУ лимитот

Елементот бор се користи за играчката да биде леплива. Родителите кои ги купуваат овие играчки веруваат дека тие се безбедни и не ни помислуваат дека би можеле да го загорат здравјето на децата.

Големите количества бор можат да предизвикаат воспаленија на кожата, иритации, дијареа, повраќање, главоболка и слични реакции.



УПОТРЕБА НА ПРОИЗВОДИ ЗА НАМАЛУВАЊЕ НА ТЕЛЕСНА ТЕЖИНА

ПРИДОБИВКА ИЛИ РИЗИК ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

Под терминот згоеност или дебелина се подразбира присуство на повеќе од 25% масно ткиво кај машката популација и повеќе од 30% масно ткиво кај женската популација. Според Светската здравствена организација (СЗО), секој петти човек од возрасната популација е класификуван како згоен. Зголемената телесна тежина претставува сè поголем здравствен проблем во развиените општества со оглед на тоа што две третини од попула-

цијата на возраст од 45 години, но и постари, се водат како лица со зголемена телесна тежина. Една од главните причини кои придонесуваат за појава на згоеност е нерамнотежата помеѓу внесот и потрошувачката на енергија. Од останатите фактори што имаат значајно влијание за дебелината се издвојуваат генетските фактори. Имено, генетските фактори се поврзани со фамилијарната згоеност односно со предиспозициите за појава на зголемена телесна тежина, кои пак од

друга страна се под директно влијание на определени хормони. Покрај генет-



ските фактори, значајно е и влијанието на факторите на животната средина, променетиот животен стил и работните навики, зголемената достапност на храна, намалената физичка активност, зголемениот внес на високо калорична храна, намалениот внес на овошје и зеленчук, бавниот метаболизам и друго. Меѓу факторите со посебно значење кои ја условуваат згоеноста спаѓаат и возраста, психолошките фактори, заболувањата како што се хипотироидизмот, некои невролошки нарушувања, земање определени лекови како што се кортикостероиди, антидепресиви, бензодиазепини, литиум, антипсихотици, хормони (орални контрацептивни средства), итн.

Последиците од згоеноста можат да се согледуваат, анализираат и евалуираат од медицински, психолошки и економски аспект. Од медицински аспект, чести хронични заболувања поврзани со згоеноста се: отпорноста на инсулин, појава на дијабетес (тип 2) и на кардиоваскуларни заболувања, како што се срцев и мозочен удар, срцева слабост и хипертензија, болести на жолчно кесе, болести на црн дроб, гихт, менструални нерегуларности и плодност кај женскиот пол.

Докажаните приоди кои несомнено доведуват до намалување на телесната тежина опфаќаат користење на посебни диететски режими односно употреба на здрава храна, намалување на калориите во исхраната и физичка активност. Бидејќи промената на животниот стил не е лесен потфат, честопати луѓето поттикнути од желбата за складен физички изглед од една страна, и со цел да го намалат ризикот



од заболувања поврзани со дебелината одлучуваат да користат хербална терапија, терапија со лекови или хируршки зафати.

Употребата на хербални производи особено во промоција на здравјето и убавината е многу популарна и веројатно најисплатлива форма за овие производи на пазарот на глобално ниво. Производителите и дистрибутерите на хербалните производи тврдат дека препаратите го промовираат губењето на телесната тежина преку намалување на апсорпцијата на липидите и јаглехидратите, влијаат врз намалување на апетитот, зголемување на количеството на потрошена енергија, стимулирање на функцијата на централниот нервен систем или пак го забрзуваат метаболизмот, ја подобруваат елиминацијата и чистењето на организмот. Во зависност од претпоставениот механизам на дејство, се користат еднокомпонентни (поретко) и повеќекомпонентни (многу почесто) препарати за слабеење. Денес, некои од овие производи се многу популарни и на пазарот најчесто се наоѓаат како додатоци на исхраната, и тоа како „food supplements“ или како „herbal supplements“. Вообичаено се промовираат од фирми кои се занимаваат со производство и со промет на здрава храна и на додатоци на исхраната. Регистрацијата на додатоците на исхраната е многу поедноставна



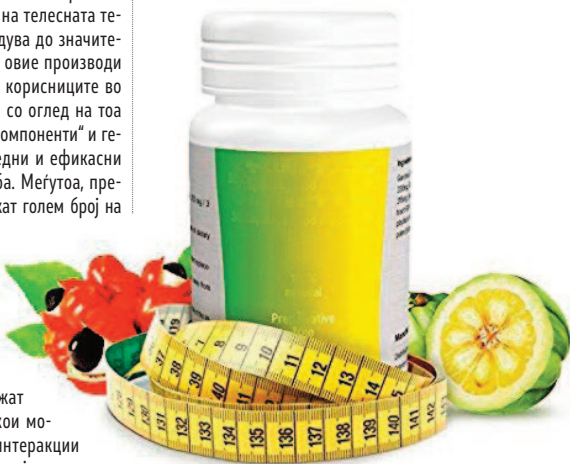
од регистрацијата на хербалните лекови, поради што производителите воглавно се одлучуваат препаратите за слабеење да ги регистрираат како додатоци на исхраната, а по-



ретко како ОТС (анг. over-the-counter) препарати кои се издаваат без рецепт. Олеснетата регистрација за потенцијалните потрошувачи може да претставува определен ризик по здравјето, со оглед на тоа што податоците поврзани со испитувањата за безбедноста и ефикасноста кај хуманата популација се ограничени, поточно, најчесто недостасуваат или се недоволно јасни.

Во денешно време, употребата на хербални формулации за намалување на телесната тежина е зголемена, што доведува до значителен пораст на употребата на овие производи ширум светот. Довербата на корисниците во ваквите производи е голема со оглед на тоа што тие содржат „природни компоненти“ и генерално се сметаат за безбедни и ефикасни во третманот на оваа состојба. Меѓутоа, препаратите за слабеење содржат голем број на хербални компоненти, влакна и минерали, во различни количества и во различни комбинации. На пазарот се наоѓаат во форма на капсули, таблети, течности и прашоци, а некои од производите содржат изобилство на компоненти кои можат меѓусебно да влезат во интеракции или со друга пропишана терапија и да предизвикаат штетни ефекти. Дополнително, голем број производи за третман на згоеност содржат недеklarирани компоненти. Овие препарати често се произведуваат нелегално заради неможноста од соодветна верификација на нивната безбедност, ефикасност и квалитет. Во литературата овие производи се означуваат како „adulterated herbal weight loss formulations“ (нечисти или фалсификувани хербални формулации за намалување на телесна тежина) кои често содржат синтетски супстанции или аналози на дефинирани синтетски лекови, што можат да предизвикаат

повеќе ризици по здравјето. До сега е познато дека најчестите адултерации се прават со неколку класи синтетски супстанции како што се: анорексичи, анксиолитичи, антидепресиви, диуретици и лаксативи. Дополнително, не ретко се присутни и други лековити супстанции како што се амфетамини, ефедрин и буметанид, фенитоин и кофеин, но и тироидните хормони.



Генерално, речиси во сите земји во светот, адултерираните хербални формулации предизвикуваат голема загриженост кај националните регулаторни тела и агенции за лекови или за храна бидејќи продажбата на хербални препарати без стручен надзор во голема мера ги остава потрошувачите незащитени, посебно во однос на употребата на нерегистрирани производи со сомнителен квалитет. Од овој аспект, неопходен е стручно-научен придонес во елиминација на ризик факторите, посебно оние што произлегуваат

од недоволното почитување и примена на производните стандарди и недостатокот на значајни информации за состојките што ги содржат овие производи во однос на здравјето и квалитетот на животот на потрошувачите.

Во последно време, корисниците на хербални производи за намалување на телесната тежина (било да се лекови или додатоци на исхраната) пријавуваат низа несакани ефекти и клинички проблеми како што се кардиоваскуларни нарушувања, хепарни оштетувања ренална инсуфициенција или промени во однесувањето (возбуда, немир, конфузија, депресија и повремено суицидност) кои се поврзани со користење на производи што содржат недекларирани синтетски супстанции или адултерирани хербални формулации. Хербалните препарати и хербалните додатоци на исхраната се широко достапни на јавноста со оглед на тоа дека се издаваат без рецепт, а потенцијалните корисници се информираат или преку печатени или преку електронски медиуми. Всушност, актуелната „интернет продажба“ претставува најголем ризик и опасност на денешницата со оглед на фактот дека производителот и/или дистрибутерот на овие производи можат да бидат нерегистрирани, а со тоа и да немаат дозвола за производство, маркетинг и дистрибуција на истите, поради што нивниот квалитет, безбедност и ефикасност многу често може да биде спорен, а декларираниот состав неточен.

Адултерирани хербални формулации можат да се најдат насекаде на меѓународниот пазар. Во земјите на Блискиот Исток, во сос-



тавот на производите за слабеење декларирани како хербални биле идентификувани сибутрамин, фенолфталейн, буметанид и фенитоин, додека кофеин, псевдоефедрин, теобромин и амфепрамон биле идентификувани и во различни додатоци на исхраната на кои им се припишува дејство дека помагаат во процесот на слабеење. Наведените супстанции

не биле декларирани како составни компоненти на производите, со што корисниците не биле информирани дека со нивното користење всушност внесуваат и синтетски супстанции кои предизвикуваат сериозни несакани ефекти. Сериозноста на несаканите ефекти често зависи од неколку фактори како што се претходни медицински состојби на корисникот, количеството на внесените компоненти, периодот на употреба на штетните супстанции и друго. Според неодамнешните препораки на „Consumer Reports“, корисниците треба да бидат претпазливи и да ги одбегнуваат додатоците на исхраната кои содржат кофеин, метилсинефрин или пара-хидроксифедрин, уснинска киселина и јохимбин, како и растенијата од родот теукриум и зелен чај. Дополнително, ризик по здравјето претставуваат и синефрин, фенпропорекс, фенолфталейн, ефедрин и гама-хидроксиптерна киселина, како и растенијата ефедра, горчлив портокал, гварана и *Sida cordifolia*.

Во Република Македонија, хербалните производи главно од групата на традиционални хербални лекови за слабеење се застапени во многу помала мера во споредба со различни гранични производи, додатоци на исхраната или специјализирани диететски формули за слабеење. Со оглед на аг-



ресивното наметнување и рекламирање на овие производи, постои зголемен интерес и потрошувачка на истите, без доволен број на податоци колку се тие навистина ефикасни и безбедни. Од друга страна пак, проблемите поврзани со регистрацијата на хербалните производи првенствено произлегуваат од можните варијации во дефинирањето и разликите при класификација на производите. Нивниот квалитет често зависи од квалитетот на сировината (кои активни супстанции и во колкаво количество се застапени), како и од начинот и условите во кои се одвива производствениот процес. Методите за испитување на ефикасноста и безбедноста на овие производи се сложени, долготрајни и релативно скапи со што се отежнува добивањето на научни докази. Сепак, со оглед на ризикот поврзан со примената на хербални формулации за намалување на телесната тежина се наметнува потребата за детално проучување на хербалните производи со цел обезбедување на релевантни информации кои ќе бидат корисни за стручните и регулаторните агенции. Во меѓувреме, треба да се зголеми свеста кај потрошувачите дека е неопходно да бидат претпазливи при користењето на до-



датоци на исхраната за намалување на телесната тежина и да воспостават комуникација со стручно лице (фармацевт, лекар или регистриран диететичар) со цел добивање на соодветни совети за она што е најдобро во однос целокупното здравје на потрошувачите.

*Доц. д-р Марија Караџанцова
Доц. д-р Тања Пејтреска Ивановска
М-р фарм. Зоран Живиќ*



ЗАСТАРЕНОСТ НА ОБВРСКИТЕ ВО ДОМЕНОТ НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ

Застареноста е правен институт со кој потрошувачите често се среќаваат во секојдневниот живот особено во доменот на застарени сметки за јавни услуги. Но дали потрошувачите доволно ја разбираат застареноста и дали се доволно информирани како да ја применат?

Во сметките од претпријатијата кои нудат јавни услуги честопати има забелешка дека имате заостанат долг кој може да датира од пред многу години. Во меѓувреме вие сте провериле кај претпријатието и дознале дека не се води постапка за наплата на долгот против вас (односно нема тужба) која е покрената во законски рок од една година, по кој рок сметките застаруваат. Но иако долгот застарува, претпријатието може да бара наплата, затоа што сепак доколку не сте ја платиле сметката се работи за ненаплатен долг. Претпријатието има право да поведе постапка, а вие имате право да истакнете дека долгот не го прифаќате поради застареност. Она што треба да го знаете е дека судот не води сметка за застареноста на долговите по службена должност, туку лицето на кое се однесува долгот мора тоа да го истакне.

Како да се повикате на институтот застареност?

Вие можете да се повикате на институтот застареност и да го известите јавното прет-

пријатие дека немате таков долг односно дека истиот не го признавате поради застареност.

Сепак и покрај ваквите случаи искуството на граѓаните е дека претпријатието и понатаму останува кон пријавување на ваквиот долг во сметките. Доколку го платите застарениот долг вие можете да бидете тужени за камата од времето кога долгот е настанат и која тогаш станува главен долг и може да биде многу поголема од долгот кој сте го платиле. Доколку намерувате да го платите ваквиот долг најдобро е да се спогодите (со писмен спогодба со претпријатието) дека каматата ќе ви биде анулирана/ простена

Што е најважно што треба да се знае за застареноста ?

1. Со истакнување дека сметките не ги прифаќате поради нивната застареност престанува правото да се бара присилно исполнување на обврската спрема вас и покрај тоа што вие можеби долгот навистина не сте го платиле.
2. Застареноста настапува кога ќе истече определено време со закон во кое доверителот можел да бара исполнување на обврската и во случајот на јавните услуги изнесува една година.
3. Судот или нотарот како повереник на судот не може да ја земе предвид застареноста ако должникот не се повикал на

неа. Судот не води сметка за застареност по службена должност. Доколку сте тужен за застарена обврска морате сами да дадете приговор дека вашата обврска е застарена. Во спротивно судот ќе пресуди на ваша штета.

Кога застареноста почнува да тече?

Застареноста почнува да тече првиот ден по денот кога давателот на услуга имал право да бара исполнување на обврската. На пр. ако вашата сметка за струја требало да ја платите најдоцна до 22.12.2016год. и истото не сте го сториле, застареноста почнува да тече на 23.12.2017год.

Што доколку сме платиле застарен долг без да знаеме? Дали имаме право да бараме да ни се врати платениот износ?

Ако потрошувачот исполнил застарена обрската, нема право да бара да му се врати платениот износ, дури и ако не знаел дека обврската е застарена.

Дали со плаќање на главниот долг се смета дека потрошувачот нема право да даде приговорот за застареност во однос на затезна камата на платениот долг?

Со плаќање на главниот долг после истекот на застарениот рок, не се смета дека дошло до откажување на приговорот на застареност за затезната камата на платениот долг.

КОИ СЕ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ СОГЛАСНО ЗАКОНОТ ЗА ОТПИШУВАЊЕ НА КАМАТИ ЗА НАПЛАТА НА ДОЛГОВИ

Со Законот за отпишување на камати за наплата на долгови се уредуваат условите, начинот и постапката за отпишување на ка-

мати за наплата на долгови кои произлегуваат од услуги од вршители на комунални дејности (електрична и топлинска енергија, вода и смет), телефонија, мобилни и кабелски оператори, радиодифузна такса, одржување на заеднички простории, наводнување и одводнување на земјоделско земјиште, и за кои *постојат решенија за извршување издадени од суд заклучно со 25 мај 2006 година, трансферирани кај нолтар или извршишел. Согласно овој закон за сите решенија издадени заклучно со 25 мај 2006 година ќе се примени оние на зајезнаша, односно казнена камата која се однесува на главниот долг и трошоците на постојатка и исшата подлежи на оние од моментиот на однесување на тужба за наплата на паричен долг (присилна наплата) пред надлежен суд до конечна исшата на паричнош побарување вклучувајќи ги и трошоците на постојатка од страна на должникот.*

За другиите решенија издадени после 25 мај 2006 година овој закон нема да се применува.

Кој има право на отпис на каматата по овој закон?

Право на отпис на камата остварува секое физичко лице - должник кој ќе изврши уплата на главниот долг и трошоците (судски, нотарски, адвокатски, трошоци на извршување) на постапката во рок од 12 месеци од денот на објавувањето на Одлуката на управниот одбор на доверителот.

Кој врши отпис на каматата?

Отпис на камати за наплата на долговите се врши од страна на доверителот односно давателот на услуги од вршители на комунални дејности (електрична и топлинска енергија, вода и смет), телефонија, мобилни и кабелски оператори, радиодифузна такса,

одржување на заеднички простории, наводнување и одводнување на земјоделско земјиште, јавното претпријатие.

Доверителите **основани од Владата** на Република Македонија и општините и градот Скопје кои се во државна сопственост, односно сопственост на општината или градот Скопје, согласно законот **се обврзани** да вршат отпис на побарувањата по основ на наплата на затезната односно казнената камата по главен долг од должниците физички лица кои стекнале право на опис на камата.

Доверителите кои се во **приватна сопственост**, **доброволно одлучуваат** преку своите органи на управување, за едностран опис на побарувањата по основ на наплатата на затезната односно казнената камата на главниот долг од должниците физички лица кои стекнале право на опис на камата. Овие доверители со Одлука донесена на Управен одбор ги отпишуваат каматите за наплатата на долговите кои произлегуваат од услугите наведени погоре, во рок од 15 дена од денот на влегувањето во сила на овој закон. Оваа одлука доверителите ја објавуваат на својата веб страница наредниот ден од денот на донесувањето на истата

Постапка за остварување на право на отпис на камата

Стеканото право на отпис на камата, должникот - физичко лице го остварува со поднесување на барање до доверителот. Кон барањето должникот приложува и доказ за извршена исплата на главниот долг.

Доверителот е должен во рок од 15 дена по

приемот на доставениот доказ за извршена уплата на главниот долг, да го извести должникот по писмен пат со препорачана пратка на адресата која е регистрирана кај доверителот, за усвојување (целосно или делумно) или за одбивање на отписот на каматата.

Доколку доверителот изврши отпис на каматата, должен е веднаш, но не подоцна од 8 дена по донесената одлука, за истото да го извести нотарот или извршителот кај кого било трансферирано решението за извршување издадено од судот, дека е исплатен главниот долг и извршен е отпис на каматата, заради што бара запирање на постапката пред нотарот или извршителот.

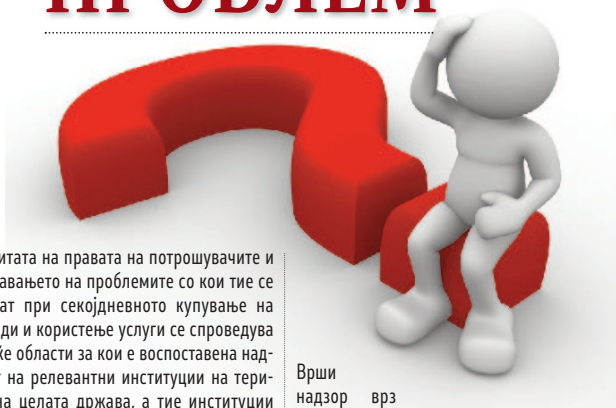
Нотарот при повлекување на барањето за трансфер на предметот, постапува согласно член 74 од Законот за нотаријат. Извршителот при повлекување на барањето за трансфер на предметот од судот го запира извршувањето согласно со член 93 став 1 алинеа 4 од Законот за извршување.

Намалување на трошоците

Висината на наградата и надоместокот на извршените трошоци за работата на извршителите и адвокатите, по предмети кои произлегуваат од услугите наведени погоре, **не може да надмине 20%** од нивните предјавени и утврдени трошоци.

Висината на наградата и надоместокот на процесните трошоци за работата на нотарите и адвокатите, по предмети кои произлегуваат од услугите наведени погоре, **не може да надмине 20%** од нивните пријавени и утврдени трошоци.

КАДЕ да се ОБРАТИМЕ ЗА да го РЕШИМЕ нашиот ПРОБЛЕМ



Заштитата на правата на потрошувачите и решавањето на проблемите со кои тие се соочуваат при секојдневното купување на производи и користење услуги се спроведува во повеќе области за кои е воспоставена надлежност на релевантни институции на територија на целата држава, а тие институции имаат воспоставено процедури за прием и решавање претставки доставени од страна на потрошувачите или од организациите на потрошувачи.

Во ова издание се потрудивме да ја објасниме постапката до надлежниот инспекциски орган кој одлучува за поголемиот број од проблемите со кои се соочуваме сите ние како потрошувачи кои поврзани со Законот за заштита на потрошувачите, а тоа е Државниот пазарен инспекторат (ДПИ).

Кои се надлежностите на Државниот пазарен инспекторат?

Врши

надзор врз

работата на трговците и нивното почитување на потрошувачките права и постапува за предмети од областа на безбедноста на производите, заштита на потрошувачите, дејности од областа на трговијата, угостителството, туризмот, занаетчиството, заштита на правата од индустриска сопственост, како и други области определени со закон.

Доколку сте оштетени од одредени производи или услуги од горенаведените области, како потрошувач можете да се обратите до подрачната единица на Државниот пазарен инспекторат кој ќе ви помогне во остварувањето на вашите права.

Како да ги контактираме?

Во Скопје каде се наоѓа седиштето на ДПИ контактирајте го Одделението за инспекциски надзор - Скопје

Адреса: ул. Македонија, Луј Патер 27, кат 3, 1000 Скопје

Телефон: 02 3220 547

Факс: 02 3229 934

E-mail: dpi.info@dpi.gov.mk

Официјална веб страница на ДПИ: <https://www.dpi.gov.mk/>

На веб страната на ДПИ имате можност да ги преземете пријавите за: трговија, туристичка дејност, угостителство, занаетчиство.

Доколку имате проблем како потрошувач, а живеете надвор од Скопје можете да се обратите до:

Одделение за инспекциски надзор - Битола со градовите: Прилеп, Ресен, Крушево и Демир Хисар (047 237 020);

Одделение за инспекциски надзор - Гостивар со градовите: Кичево и Македонски Брод (042 218 034);

Одделение за инспекциски надзор - Куманово со градовите: Крива Паланка и Кратово (031 425 112);

Одделение за инспекциски надзор - Кавадарци со градовите: Велес и Неготино;

Одделение за инспекциски надзор - Охрид со градовите Струга и Дебар (046 261 320);

Одделение за инспекциски надзор - Струга со градот Дебар (046 789 331);

Одделение за инспекциски надзор - Струмица со градовите: Гевгелија, Валаново и Радовиш (034 322 798);

Одделение за инспекциски надзор - Тетово (031 425 112);

Одделение за инспекциски надзор - Штип со градовите: Кочани, Делчево, Берово, Винаца, Пробиштип и Свети Николе (032 392 961).



КОЈА Е ПОСТАПКАТА ЗА ПОДНЕСУВАЊЕ ПРИЈАВА ДО ПАЗАРНИОТ ИНСПЕКТОРАТ?

- Поднесување пријава по електронски пат;
- Поднесување пријава во печатена верзија по пошта, или достава во просториите на ДПИ, а можете и да пополните образец на самото место.
- При пријавата по електронски пат, потребно е да ја посетите веб страната на ДПИ и да ја преземете пријавата во која треба да го објасните вашиот проблем,

потоа да ја испратите вашата пријава со потребните документи или доколку треба дополнително заедно со пријавата да ги донесете доказите во просториите на ДПИ во оригинална верзија.

Да се обратите по телефон до ДПИ со цел да добиете попрецизни информации за начинот на доставување на пријавата.

Времетраење на испирајкајка

Рокот за кој ќе биде разгледана пријавата изнесува најмногу 15 дена од денот кога е доставена, односно во тој рок ДПИ треба да ве информира за статусот на вашата пријава.

Задолжителни документи

При поднесување пријава задолжително е да се достават документите кои следат со производот или услугата и служат како доказ. Тоа се:

1. Фискална сметка
2. Гарантен лист (доколку постои за тој производ)
3. Други документи (договор кој е склучен со трговецот, слики од предметот, или услугата, на пример доколку сте биле на туристичко патување слики од сместувањето , каталог и сл.)

ЗОШТО Е ПОТРЕБНО СЕКОГАШ ДА ЈА ЗЕМЕТЕ ФИСКАЛНАТА СМЕТКА?

Пред се фискалната сметка е задолжителна и претставува доказ за висината на цената, времето кога е платен износот, податоци за трговецот кои се наведени и конкретниот производ или услуга. Без фискалната сметка нема да можете да си го остварите правото на рекламација при купување на конвенционалниот пазар во нашата држава.



Поука: Фискалната сметка исто така има улога на гаранција кога нема да ви се издаде гарантен лист за одредени производи, а времетраењето на таа гаранција изнесува 6 месеци.

Совет: Секогаш за секој производ чувајте ја вашата фискална сметка!

Кога се работи за купување преку интернет трговијата во таканаречените договори на далечина, не се издава фискална сметка, но сепак се издава потврда, како доказ за вашата трансакција, па доколку доставувате поплака до ДПИ треба да ја доставите и оваа потврда.

Секако доколку нешто не ви е јасно околу постапувањето, ве молиме да не побарате. Нашиот телефонски број е: 02 3 179 592

Електронска пошта:
sovetuвання@opm.org.mk

Адреса: Ул. 50 Дивизија 10 А Скопје

АНАЛИЗА НА ПОПЛАКИТЕ ОД ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО СОВЕТОДАВНОТО БИРО ВО СКОПЈЕ

Во месец јануари 2019 година до нашето советодавно биро се обратија вкупно 222 потрошувачи од кои најголемиот број не контактираа телефонски. Повеќето од поплаките (65%) се однесуваа на производи, од кои на бела техника припаѓаат 22%, технички апарати 16%, производи за лична употреба 11%, производи во домот 8%, а другите поплаки се однесуваа на: договори вон-деловните простори, телекомуникациски услуги, интернет купување односно договори на далечина, замена односно враќање на производ, туристички патувања, возила и резервни делови, хемиско чистење, занаетчиски услуги, попусти и распродажби, електрична енергија, детски играчки, наградни игри, игри на среќа топлинска енергија, финансиски услуги и други видови услуги.

Во февруари 2019 година бројот на поплаки доставени до нас е малку поголем од оној во 2018 година и изнесува 123 поплаки од кои најголемиот број потрошувачи не контактираа телефонски. 67% од вкупниот број поплаки се

однесуваа на производи, од кои најголем број за технички апарати и тоа 24%, на второ место се производите од белата техника 15%, а останатиот дел поплаки се однесуваат на: производи во домот, производи за лична употреба, поплаки за договори склучени вон-деловните простори, потрошувачи кои побарале информација од нас едукативно и превентивно, договори на далечина односно интернет купување, домување, (не)доставен производ, телекомуникациски услуги, возила и резервни делови, туристички патувања, хемиско чистење, замена на производ, електрична енергија, водовод и занаетчиски услуги.

Од нашата анализа се согледува дека во месеците јануари и февруари на 2019 година бројот на поплаки е поголем во однос на истите месеци минатата година. Нашата статистика укажува дека потрошувачите имаат најмногу проблеми со техничките апарати и белата техника што останува како индикатор за преиспитување на квалитетот на производите што се пласираат на нашиот пазар и можноста да се прави од страна на производителите планирано намалување на векот на производите со што се соочуваат и европските потрошувачи.



КОИ ПРОМЕНИ ГИ ПРЕДВИДУВА ДИРЕКТИВАТА ЗА ЕКО ДИЗАЈН?



Популарните производи наменети за потрошувачите како што се машините за перење или фрижидерите стануваат поекономични, трошат помалку енергија и стануваат побезбедни за нашето здравје.

Новиот еко-дизајн пакет на Директивата за еко дизајн треба да унапреди пет производи кои потрошувачите најмногу ги користат и ги имаат во своите домови: производи за осветлување, фрижидери, телевизори, машини за миење садови, како и машини за перење алишта. Едниот дел од овие мерки се однесуваат на пролонгирање на животниот век на производите. Составните делови на производите треба да бидат достапни за поправка во минимум период од 7 до 10 години од производството. Исто така потрошувачите треба да бидат информирани за начинот на одржување и поправка на овие апарати и уреди.

Иако според барањата на организациите на потрошувачи ова е чекор напред, сепак со оглед дека новиот пакет се ограничува само на одредени производи, организациите бараат не само да се опфатат повеќе групи производи туку и да се подобрат решенијата за обезбедувањето резервни делови. Со пакетот измени се предвидува резервните делови да се обезбедат максимум за три недели, но доколку семејствата мораат да чекаат три недели или повеќе за поправка на



нивната машина за перење алишта на пример, најверојатно ќе си купат нова, наместо да чекаат толку долг период. Особено треба да се има предвид дека одредени резервни делови ќе бидат единствено достапни кај професионалните сервиси што ги обесхрабрува крајните корисници кои имаат технички вештини и знаења самите да си ги поправат производите.

Пакетот мерки ќе биде од корист за здравјето на потрошувачите затоа што ќе забрани употреба на инхибитори на пламен во дисплеите. Во моментот повеќето екрани содржат хемиски супстанции кои спречуваат запалување. Но истражувањата покажале дека истите претставуваат ризик по здравјето на луѓето и животната средина, па од тие причини производителите ќе мораат да прибегнат кон побезбедни алтернативни решенија, како би спречиле избивање на пожари.

Исто така новите мерки ќе го намали треперењето на сијалицата. Тоа е добра вест за потрошувачите, бидејќи истражувањата покажуваат дека изложување на треперење на светлината може да влијае на нервниот систем.

Овие нови мерки имаат за цел намалувањето на потрошувачката на енергија, што историски беше примарна цел на Директивата за еко-дизајн. Категориите на етикетата "Енергија", исто така, ќе се ажурираат, така што потрошувачите ќе имаат појасна слика за потрошувачката на енергија.



Дали новите прописи навистина одат во корист на потрошувачите

Потрошувачките организации не се многу задоволни од новите прописи, причина што притисокот од страна на бизнис лобито беше поголемо па се попушти во регулативата, а пред се поради тоа што новите прописи ќе се однесуваат само на пет видови уреди за домаќинство и набавка на нивни резервни делови. Последново е уште поизразено поради очекувањето дека ЕУ ќе усвои некоја поблага верзија на Директивата за еко-дизајн, со помалку погодности за потрошувачите. По предложените измени потрошувачите треба замените на резервни делови да ги препуштат на сервисите.

Инаку Директивата кореспондира со објавувањето на податоците за планираната застапеност што е „деловна стратегија за производство на стоки за широка потрошувачка кои стануваат застарени во предвиден временски период а производителите го управуваат“.





вуваат процесот со континуирано ажурирање на нивниот дизајн и карактеристики, нудејќи прекин на понудата на достапни резервни делови и создавање на нивните производи од недоволно траен материјал”.

Покрај штетите што потрошувачите ги трпат од краткиот животен циклус на производот постои дополнително негативен ефект врз животната средина од загадување. Од годишните извештаи на ОПМ се гледа дека краткото времетраењето и честите поправки на производите или нивното фрлање заради неможноста да се поправат е наше секојдневие (нема или се доцни со резервни делови, а производите траат колку што е и гаранцијата). Доколку ни се расипе некој уред за домаќинство а гаранцијата истекла, резервни делови тешко дека ќе можеме да набавиме. Според нашата регулатива, Законот за заштита на потрошувачите наложува трговецот најмалку за 5 години од денот на производството, но не помалку од 2 години од денот на истекот на гаранцијата на производот да обезбеди резервни делови. Кога станува збор за машини за перење, сушење, машини за садови, фрижидери, телеви-

зори, и производи за осветлување новата регулатива на ЕУ предвидува на пазарот да има резервни делови за поправка минимум во периодот од 7-10 години.

Сегашните истражувања покажуваат дека за производителите за кои се очекува гаранцијата да трае согласно векот на производот во многу земји на ЕУ истата најчесто во просек изнесува 5-6 години.

Останува фактот дека после истекот на гаранција трговецот нема обврска да ги обезбедува потрошувачите со резервни делови и истите ги нема на пазарот.

Европските потрошувачи се соочуваат со овие проблеми од поодамна и од тие причини ЕК го најави усвојувањето на Директивата за обезбедување резервни делови и сервисирање на производите.

