



**Организација на потрошувачите
на Македонија**

ул. „50 Дивизија 10 А. П. Фах 150, 1000 Скопје
тел. (02) 3179 592 | е-пошта: opm@opm.org.mk
веб-сајт: www.opm.org.mk

2020

ИЗВЕШТАЈ ЗА СПРОВЕДЕНИ АКТИВНОСТИ ЗА 2020

СОДРЖИНА

1. СПРОВЕДУВАЊЕ НА ПРОГРАМАТА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ВЛАДАТА НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА.....	2
1.1 Презентација на новиот Закон за општа безбедност на производите и на Законот за технички прописи на производи и оцена на сообразност со директивите на Европската Унија	2
1.2 Информирање на потрошувачите за можностите за алтернативно решавање на спорови и заштита на нивните права преку организирање на трибини во Битола и Тетово	3
1.3 Поддршка на невладините организации за заштитата на потрошувачите	4
1.4 ЗУМ средба за Брзи кредити.....	6
1.5 Подготовка и печатење на две брошури за правата на потрошувачите согласно законската регулатива од областа на заштита на потрошувачите преку алтернативно решавање на спорови	7
1.6 Организирање на работна средба за информирање на потрошувачите за изработка на нов предлог Закон за алтернативно решавање на спорови со соодветна ЕУ легислатива.....	8
2. ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАД СКОПЈЕ	9
2.1 Анализа на проблемите на граѓаните согледани низ спроведените советувања и давање предлози до Советот за заштита на потрошувачи на Град Скопје за утврдување приоритети на делување	9
2.2 Подготовка, печатење и промоција на информативни материјали за правата на потрошувачите врз основа на утврдени приоритети за информирање и изработка на инфо графикони за информативните материјали кои ќе се користат како алатка за промоција на социјалните мрежи и веб страната	10
2.3 Издавање на е-магазин со актуелни потрошувачки теми со кои ќе се информираат потрошувачите за нивните права и ќе се советуваат како превентивно да се однесуваат при набавка на производи и услуги	11
3. ПОТРОШУВАЧКИ МАГАЗИН – АФИРМИРАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИ ТЕМИ ВО ЈАВНОСТА И ПРЕД МЕДИУМИТЕ	13
4. ОРГАНИЗИРАЊЕ НА ТРИБИНА ПРЕКУ СОВЕТОТ за заштита на потрошувачите на градот Скопје	14
5. АКТИВНОСТИ КОИ СЕ СПРОВЕДОА ПРЕКУ АГЕНЦИЈА ЗА ХРАНА И ВЕТЕРИНАРСТВО	15
6. проект за подобрување на заштитата на правата на потрошувачите во областа на финансиските услуги	16
7. ПРОМОЦИЈА ВО МЕДИУМИ.....	18

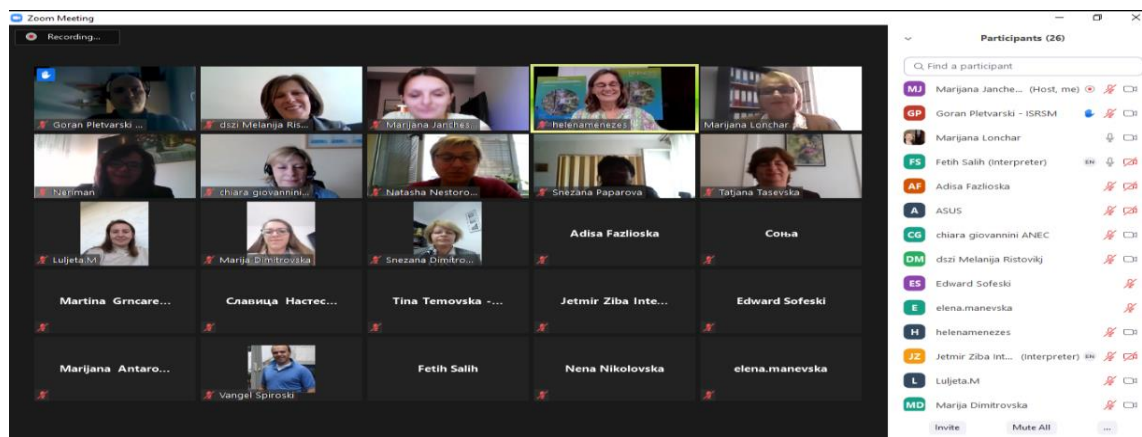
1. СПРОВЕДУВАЊЕ НА ПРОГРАМАТА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ВЛАДАТА НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

1.1 ПРЕЗЕНТАЦИЈА НА НОВИОТ ЗАКОН ЗА ОПШТА БЕЗБЕДНОСТ НА ПРОИЗВОДИТЕ И НА ЗАКОНОТ ЗА ТЕХНИЧКИ ПРОПИСИ НА ПРОИЗВОДИ И ОЦЕНА НА СООБРАЗНОСТ СО ДИРЕКТИВИТЕ НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА

Согласно подготвената агенда, одржавме онлајн работна средба на ЗУМ платформата на 14.10.2020. Темата на работната средба се однесуваше на : „Новините во предлог-законот за општа безбедност на производи и предлог-законот за техничките прописи за производите и оцена на сообразноста“.

На овој настан присуствуваа претставници од засегнатите државни институции, здруженија на граѓани, претставници од стопанските комори, Институтот за стандардизација, Институтот за акредитација, регулаторни тела и други засегнати страни, во вкупен број од 30 учесници. Настанот се совпадна со Светскиот ден на стандардизација и имаше многу добар одзив од страна на поканетите учесници кои активно се вклучија во дискусијата. На средбата беа презентирани новите решенија за безбедност на производите преку два предлог закона на национално ниво, претставени од страна на г-ѓа Нериман Џеладини, раководител на Сектор за внатрешен пазар во Министерството за економија, и експерти од областа .

За овој настан ОПМ доби силна поддршка од страна на европската организација ANEC - Европски потрошувачки глас во стандардизација, преку учество на двајца експерти, г-ѓа Кјара Гиованини, која зборуваше за промените на Директивата за општа безбедност на производите во Европската унија и г-ѓа Хелена Мендес која ги претстави начините за проценка на ризик кај детските игралишта. На средбата беа предложени заклучоци за усогласување на нашата правна рамка со правото на ЕУ и беше истакната потребата од поголем ангажман на сите надлежни институции и граѓанските здруженија во функционирање на системот на надзор над пазарот и безбедност на производите.

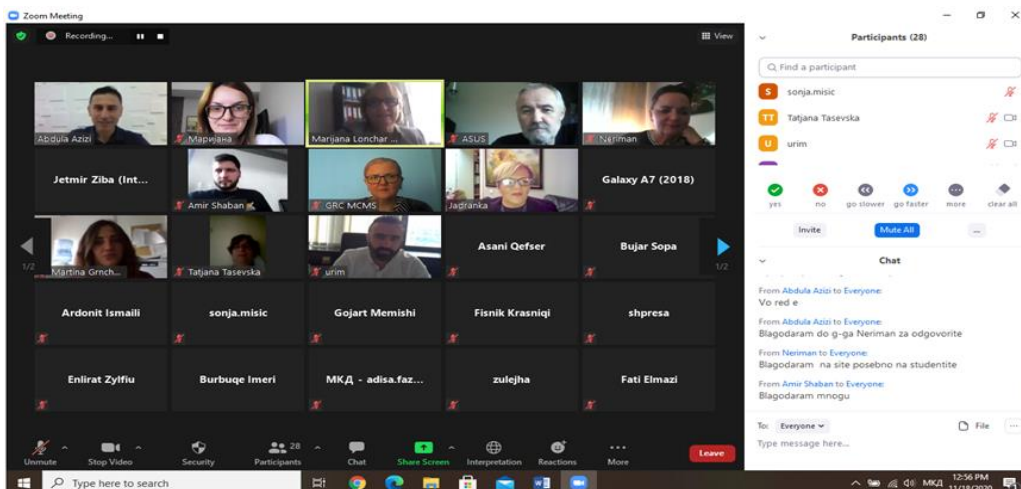


1.2 ИНФОРМИРАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА МОЖНОСТИТЕ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ И ЗАШТИТА НА НИВНИТЕ ПРАВА ПРЕКУ ОРГАНИЗИРАЊЕ НА ТРИБИНИ ВО БИТОЛА И ТЕТОВО

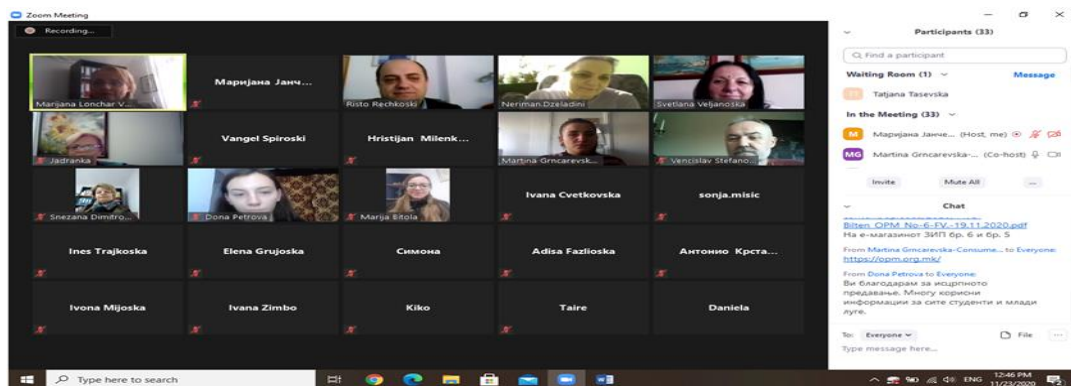
Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) одржа 2 онлајн интерактивни трибини на платформата ЗУМ на тема: “Можностите за алтернативно решавање на потрошувачки спорови и заштита на нивните права”. Трибините беа организирани во координација со претставници на Универзитетот на Југоисточна Европа-Тетово и Универзитетот „Св. Климент Охридски“- Битола. ОПМ беше во постојана комуникација со професорите од наведените универзитети, проф.-д-р Абдула Азизи од Универзитетот на Југоисточна Европа-Тетово и професорите: д-р Ристо Речкоски, и д-р Светлана Вељановска, која воедно е и Претседател на Сенат при УКЛО – Битола кои имаа воведни обраќања.

Преку овие две трибини над 60 студенти имаа можност да се запознаат со предностите на алтернативното (спогодбено) решавање на потрошувачките спорови во ЕУ, преку презентација на Директивата за алтернативно решавање на спорови (APC) помеѓу потрошувачите и трговците и националната регулатива која се однесува на спогодбеното решавање на спорови. Во Република Северна Македонија се уште не е транспонирана ЕУ директивата за APC и од тие причини беа презентирани можностите и временската рамка за транспозиција на оваа директива, со цел нашето законодавство да биде усогласено со европското право.

Едната трибина беше одржана на 18.11.2020, на која учествуваа студенти од Универзитетот на Југоисточна Европа, а професорот Абдула Азизи покани студенти од Косово. Настанот беше покриен со превод на албански јазик во текот на целото времетраење. Во согласност со агендата со своите предавања, преку презентации, интерактивно учество од страна на студентите обезбедија проф. д-р Јадранка Дабовиќ Анастасовска од Правниот Факултет Јустинијана Први - Скопје и д-р Маријана Лончар Велкова, претседателка на Организацијата на потрошувачите на Македонија.



Согласно со агендата, другата трибина се одржа на 23.11.2020, на којашто учествуваа студенти од Универзитетот „Св. Климент Охридски“ - Битола, од различни насоки на ФТУ-Охрид и од Правниот Факултет-Кичево, како и од дисперзираните Студии во Битола. Предавачи на трибината беа проф. д-р Јадранка Дабовиќ Анастасовска од Правниот Факултет Јустинијан Први-Скопје, проф. д-р Ристо Речкоски од Факултетот за туризам и угостителство во Охрид, при Универзитетот „Св.Климент Охридски“-Битола и д-р Маријана Лончар Велкова, претседателка на Организацијата на потрошувачите на Македонија. На трибината учествуваа и претставници од потрошувачките организации, од ОПМ, ОП Битола и ОП Охрид. Настаните беа поддржани од страна на Министерството за економија со учество на г-ѓа Адиса Фазлиоска и Соња Мишиќ, а воведни излагања имаше од страна на г-ѓа Нериман Џеладини, раководител на Сектор за внатрешен пазар.



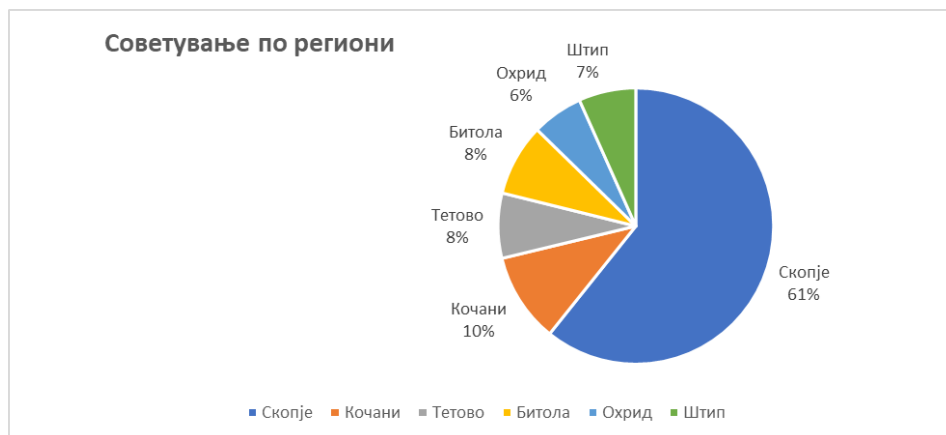
1.3 ПОДДРШКА НА НЕВЛАДИНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА ЗАШТИТАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Организацијата на потрошувачите на Македонија - Скопје и останатите организации на потрошувачите со седиште во Охрид, Битола, Штип, Тетово и Кочани во текот на 2020 година извршија значаен број советувања. Во периодот од јануари до декември 2020 година, остварени се вкупно 2390 советувања од кои 65% беа телефонски, 26% беа преку електронска пошта, 6% беа лични советувања, 2% преку нашиот фејсбук профил, додека пак, само 1% од советувањата беа по пат на регуларна пошта.



Советување по региони

Од вкупниот број советувања, најголем дел (61%) се оствариле во советувањето во Град Скопје, каде што редовно се поплаките од потрошувачите од други градови во РС Македонија (каде што нема потрошувачки организации). Од друга страна, процентуално искажано, во вкупниот број совети се евидентира дека со 10 % учествува ОП Кочани, со 8% учествува ОП Битола, со 8% учествува ОП Тетово, со 7% ОП Штип, а 6% од вкупниот број советувања се остварени од страна на Организацијата на потрошувачите на Охрид.



Анализа по категории

Најголем број од поплаките се однесуваа на категоријата производи, од кои како најзастапени беа техничките производи, белата техника и производите во домот.

Кога се во прашање техничките производи, најактуелни меѓу оштетените потрошувачи беа тие кои се однесуваа на проблеми со преносни компјутери, мобилните телефони и телевизорите. Во делот на производи од бела техника, најголем број поплаки се однесуваа на продавање на оштетени производи, проблеми со признавање на гаранција и чекање долг рок на сервисирање, а како најзастапен производ во домот за кој се поднесени најголем број на поплаки е издвоен мебелот, односно недоставувањето на мебел во рамки на договорениот рок за испорака.

Голем број поплаки се однесуваа во делот на интернет купувањето, конкретно нелегалната Фејсбук продажба и продажбата преку другите социјални медиуми, каде потрошувачите се најчесто измамани, преку испорачување на производи со поинакви карактеристики од наранчаните, оштетени производи, добивање производ само со испратница, а без фискална сметка за потоа да не можат да го вратат и сл.

Кај финансиските услуги, значаен број поплаки пристигнаа за финансиските друштва, а се однесуваа на проблемите со високите трошоци и камати за брзите кредити, како и за одложување на кредити од банките. Како најмалку застапени во делот на услугите, беа проблемите со здравствените услуги и договорите.

Од категоријата услугите, како и секоја година значително најзастапени се туристичките услуги. Најчесто се работеше за проблеми со туристичките патувања, односно ваучерите за патување кои се доделуваа за откажани патувања поради Корона вирусот, како и неможноста потрошувачите да ги остварат своите права поинаку, освен да поведат судска постапка.

Во делот на јавните услуги, најзастапени беа проблемите со високи сметки за електрична енергија иако таа не беше потрошена, високи сметки за телекомуникациските услуги и незадоволство од квалитетот на интернет услугите на операторите, како и високите сметки за водоснабдувањето. Во однос на топлинската енергија потрошувачите се жалеа на проблеми со исклучено греење, иако грејната сезона беше започната или слаба топлинска енергија.

Во поглед на специјалистичките советувања, оваа година поплаките од областа на храната беа намалени. Бројот на поплаки во однос на домувањето не беше драстично зголемен, а како најчести проблеми се наведуваа лошото управување од страна на управителите или заедницата на сопственици (не транспарентно трошење на средствата, тековно одржување и сл.)

1.4 ЗУМ СРЕДБА ЗА БРЗИ КРЕДИТИ

Во доменот на финансиските советувања поради големите проблеми кои граѓаните ги имаа со т.н брзи кредити кои ги даваат финансиските друштва, ОПМ ги повика потрошувачите да се вклучат на ЗУМ платформа заради советувања а воедно и истакнувања на сопствени проблеми во делот на брзите кредити, за кои делумно им беа дадени совети на ЗУМ, а потоа беа повикани да се јават во советувањето во рамките на ОПМ. На настанот за советување присуствуваа околу 30-на претставници на невладини организации, владини институции и потрошувачи. Темите и говорниците на настанот беа:

1. На што да внимавате при склучување на договор за потрошувачки кредит со кредиторот (со посебен осврт на договорите со давателите на т.н. брзи кредити).

- Д-р Јадранка Дабовиќ Анастасовска – професор на Правниот факултет „Јустинијан Први“ Скопје;

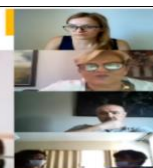
2. Вашите права поврзани со брзите кредити и најчесто поставувани прашања

- Д-р Маријана Лончар Велкова, Претседател на Организацијата на потрошувачите на Македонија и

- Александар Николов, Директор на Асоцијацијата за развојни иницијативи – ЗЕНИТ.

ПОСТОЈАТ РАЗНИ ВИДОВИ НА ТРОШОЦИ!

- МАНИПУЛАТИВНИ ТРОШОЦИ
- ЕДНОКРАТНА ПРОВИЗИЈА
- ОСТАНАТИ ТРОШОЦИ
- ТРОШОЦИ ЗА АПЛИКАЦИЈА
- ТРОШОЦИ ЗА ПОЕДИНЕЧНА ПРОЦЕНКА
- ТРОШОЦИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ
- ТРОШОЦИ ЗА НОТАР
- СОЛЕМЕННИЗАЦИЈА НА МЕНИЦА... НЕ СЕКОГДАШ ИЛИВНИТЕ ИЗНОСИ ГИ СРЕКАВАМЕ ВО ПОНУДАТА И ВО ПРЕДДОГОВОРНОТО ИНФОРМИРАЊЕ



1.5 ПОДГОТОВКА И ПЕЧАТЕЊЕ НА ДВЕ БРОШУРИ ЗА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ СОГЛАСНО ЗАКОНСКАТА РЕГУЛАТИВА ОД ОБЛАСТА НА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРЕКУ АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ

Организација на потрошувачите на Македонија изработи и издаде две брошура наменети за едукација на потрошувачите во доменот на алтернативните начини на решавање на спорови и нечесно пазарно рекламирање.

Едната насловена како Алтернативни начини за решавање на спорови помеѓу потрошувачи и трговци, каде што накратко се објаснети начините на решавање на спорите со трговците и кои се предностите на алтернативниот начин на решавање на спорите. Втората брошура насловена како Нечесно рекламирање, има за цел да ги информира потрошувачите за нивните права во потрошувачките односи, во случаи кога трговците се однесуваат нечесно и како да го препознаете нечесното рекламирање и огласување на производите и услугите.

Двете брошурата беше издадена на македонски и албански јазик и беа промовирана на веб страната на Организацијата на потрошувачи на Македонија и на Фејзбук и Инстаграм профилот.

-<https://opm.org.mk/edukatsija-na-potorshuvachite-vo-domenot-na-alternativnite-nachini-na-reshavane-na-sporovi-i-nechesno-reklamirane/>

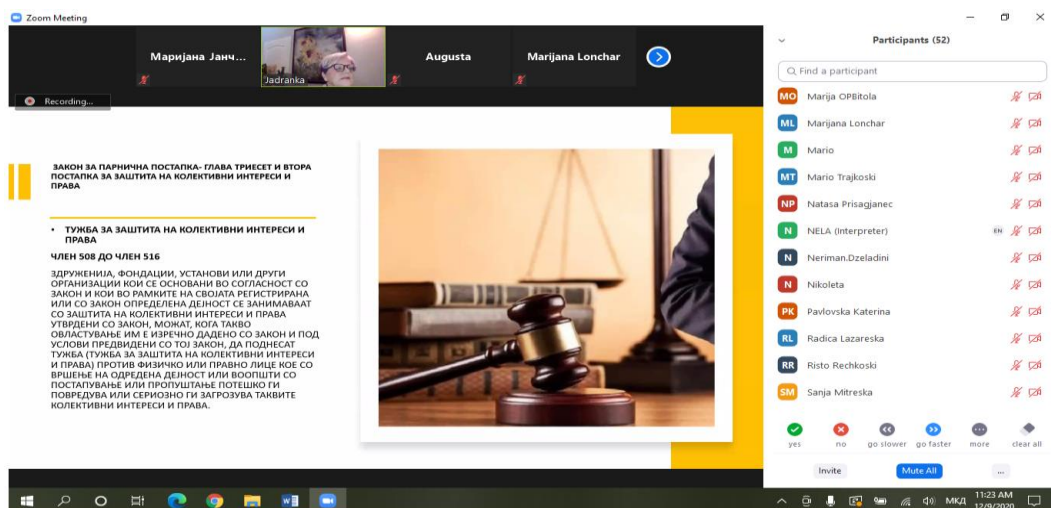
- <https://www.facebook.com/organizacijanapotrosuvacitenamakedonija/posts/2676190282595520>

- https://www.instagram.com/p/CGHkk2MsPzz/?utm_source=ig_web_copy_link



1.6 ОРГАНИЗИРАЊЕ НА РАБОТНА СРЕДБА ЗА ИНФОРМИРАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА ИЗРАБОТКА НА НОВ ПРЕДЛОГ ЗАКОН ЗА АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ СО СООДВЕТНА ЕУ ЛЕГИСЛАТИВА

ОПМ на 09.12.2020 година, организираше онлајн работна средба на ЗУМ платформата на тема „Потребата од усогласување на правната регулатива преку изработка на Предлог Закон за алтернативно решавање на спорови“. На средбата учествуваа на 50 учесници, кои се запознаа со искуствата од ЕУ за организација на телата за алтернативно решавање на потрошувачките спорови и начинот на носење одлуки и потребата од подготвување на предлог закон за APC, како дел од нашето идно законодавство. ОПМ, којашто е во постојан контакт и соработка со Европската организација на потрошувачите – BEUC, за оваа работна средба обезбеди учество на претставничка од Европската организација на потрошувачите – BEUC, г-ѓа Augusta Maciuleviciute, којашто преку презентација даде осврт на европското законодавство и пракса. На средбата се зборуваа за потребата од подготвување на предлог закон за APC и на законската рамка во РС Македонија (De lege lata и De lege ferenda) за коешто свое излагање преку презентација имаше проф. д-р Јадранка Дабовиќ Анастасовска, професор на Правниот факултет Јустинијан први Скопје. На настанот учествуваа и проф. д-р Ристо Речковски со група студенти како организатор.



2. ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАД СКОПЈЕ

ОПМ ја спроведуваше Програмата за заштита на потрошувачите на Град Скопје за 2020 – та година. Во продолжение наведени се дел од активностите на оваа Програма.

2.1 АНАЛИЗА НА ПРОБЛЕМИТЕ НА ГРАЃАНИТЕ СОГЛЕДАНИ НИЗ СПРОВЕДЕНИТЕ СОВЕТУВАЊА И ДАВАЊЕ ПРЕДЛОЗИ ДО СОВЕТОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИ НА ГРАД СКОПЈЕ ЗА УТВРДУВАЊЕ ПРИОРИТЕТИ НА ДЕЛУВАЊЕ

- Согласно програмата за заштита на потрошувачите на град Скопје за 2020, спроведовме 4 (четири) анкетни прашалници со цел откривање на проблемите на потрошувачите. Како платформа за спроведувања на анкетите ги одбравме двете најактуелни социјалната мрежи Фејсбук и Инстаграм, од причина што најголемиот број потрошувачи се присутни и активни на овие светски социјални мрежа. Преку овие дигитални алатки, Организацијата на потрошувачи се обиде да допре до што е можно поголем број испитаници со цел да се добијат значајни податоци за потрошувачките проблеми.

- Првиот анкетен прашалник се однесува на забраната за пробување облека во текстилните продавници во трговските центри донесената согласно донесената Уредба на Владата, во склоп на мерките за заштита од КОВИД.
- Второто истражување за коешто направивме онлајн анкета, се однесување на е-трговијата како нов и актуелен начин на тргувања, особено во сегашниот период на проблемите со пандемијата и рестриктивните мерки, придонесоа да се сменат навиките, односно потрошувачите да се ориентираат кон онлајн купување, што има свои предности: заштедува време, пари и ја намалува комуникацијата. Сепак, тука се и негативните искуства кои ни се претставуваат преку поплаките во советувањето на ОПМ во Скопје и во другите организации на потрошувачи, па согласно тоа решивме да согледуваме онлајн анкета токму на оваа тема. Преку анкетниот прашалник се обидовме да дознаеме колку всушност од потрошувачите купуваат онлајн и кои се проблемите со кои се соочуваат при е-трговија.
- Зголемениот обем на претставки во нашето советувајште за остварување на правата од гаранција и сервисирање нè поттикна да спроведеме онлајн анкета и да утврдиме каде најчесто се јавуваат проблемите
- Четвртиот анкетен прашалник се спроведе поради зголемениот број на поплаки од потрошувачи во нашето советувајште, коишто се однесуваа на проблемите со домувањето, односно управувањето со згради. Тоа не поттикна да спроведеме едно онлајн истражување, со цел да увидиме кои се проблемите со кои се соочуваат потрошувачи, каков е начинот на управувањето и дали истите реагираат до институциите со цел решавање на проблемите со домувањето.

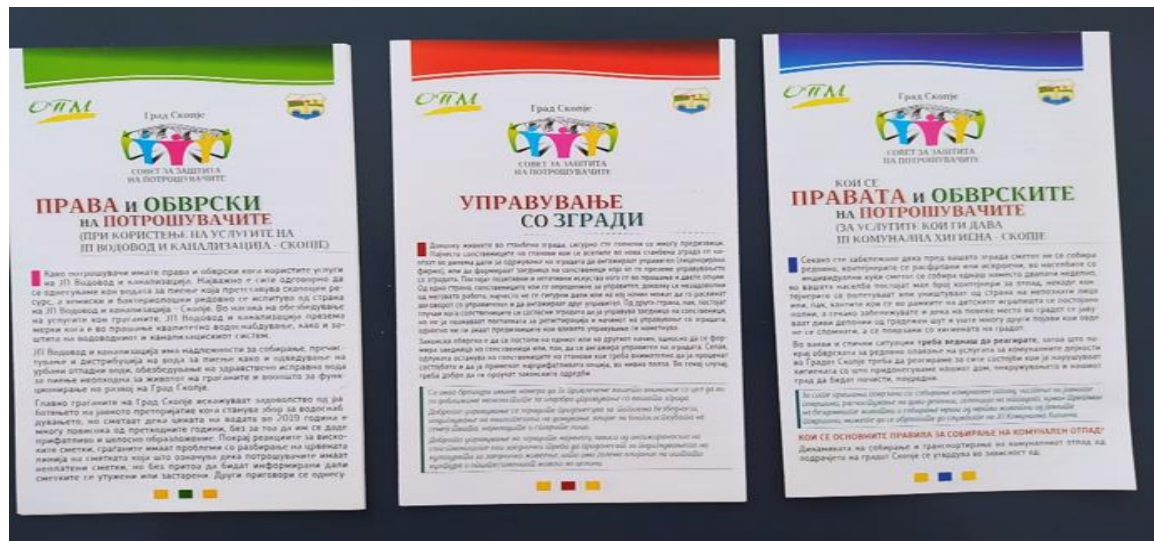
2.2 ПОДГОТОВКА, ПЕЧАТЕЊЕ И ПРОМОЦИЈА НА ИНФОРМАТИВНИ МАТЕРИЈАЛИ ЗА ПРАВТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВРЗ ОСНОВА НА УТВРДЕНИ ПРИОРИТЕТИ ЗА ИНФОРМИРАЊЕ И ИЗРАБОТКА НА ИНФО ГРАФИКОНИ ЗА ИНФОРМАТИВНИТЕ МАТЕРИЈАЛИ КОИ ЌЕ СЕ КОРИСТАТ КАКО АЛАТКА ЗА ПРОМОЦИЈА НА СОЦИЈАЛНИТЕ МРЕЖИ И ВЕБ СТРАНАТА

За оваа година како едни од најпопуларните теми помеѓу граѓаните ги одбравме:

- **Управување со згради** - https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Upravuv-ZGRADI_MK.pdf и https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Upravuv-ZGRADI_ALB.pdf

- **Права и обврски на потрошувачите (при користење на услугите на ЈП Водовод и канализација Скопје)** - https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Uslugi-Vodovod_MK.pdf и https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Uslugi-Vodovod_ALB.pdf

- **Права и обврски на потрошувачите (за услугите кои ги дава ЈП Комунална хигиена – Скопје)** - https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Uslugi-KHS_MK.pdf и https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Uslugi-KHS_ALB.pdf



Соработниците на ОПМ се јавуваат како автори на овие кратки информативни брошури преку кои сакаме да ги едуцираме потрошувачите во делот на јавните услуги, за тоа кои се нивните права, но и обврски, и ги советуваме потрошувачите кој чекор да го преземат во ситуација кога нивните потрошувачки права можат да бидат нарушени.

Брошурите беа објавени на веб страната на ОПМ, со цел да бидат во онлајн верзија, каде потрошувачите ќе можат онлајн да ги превземат и читаат. За брошурите изработивме и инфографици, коишто беа објавени на веб страната и социјалните мрежи на профилот на ОПМ на Фејсбук и Инстаграм.

<https://opm.org.mk/programata-za-zashtita-na-potrosuvachite-na-grad-skopje/>

<https://www.facebook.com/organizacijanapotrosuvacitenamakedonija/posts/2692420837639131>

https://www.instagram.com/p/CGZiUzfLWjA/?utm_source=ig_web_copy_link

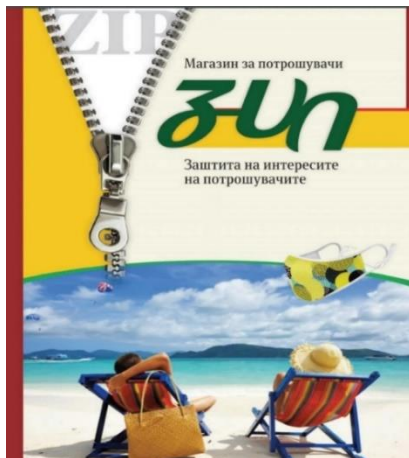
Со цел да бидеме поблиску до потрошувачите кон крајот на месец ноември се одржа промотивен настан во City Mall - Скопје во склоп на Програмата за заштита на правата на потрошувачи на Град Скопје за 2020 година, каде што беа промовирани 3-те брошури. Промоцијата беше во согласност со почитување на сите протоколи за заштита, а на потрошувачите покрај брошурите им беа доделени и заштитни маски со цел да придонесеме кон заштита на нивното здравје и безбедност. Промоцијата на брошурите беше медиумски поддржана од МИА - Медиумска информативна агенција, а потрошувачите беа информирани и преку медиумите, преку кои беше соопштено за денот на промоцијата и беа дадени изјави од соработниците на Организацијата на потрошувачите.



2.3 ИЗДАВАЊЕ НА Е-МАГАЗИН СО АКТУЕЛНИ ПОТРОШУВАЧКИ ТЕМИ СО КОИ ЌЕ СЕ ИНФОРМИРААТ ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА НИВНИТЕ ПРАВА И ЌЕ СЕ СОВЕТУВААТ КАКО ПРЕВЕНТИВНО ДА СЕ ОДНЕСУВААТ ПРИ НАБАВКА НА ПРОИЗВОДИ И УСЛУГИ

Организацијата на потрошувачите на Македонија издаде 3 броеви на е-магазин (ЗИП), кои може да се најдат на веб-страницата - www.opm.org.mk, Фејзбук страницата - <https://www.facebook.com/organizacijanapotrosuvacitenamakedonija>, и Инстаграм страницата - <https://www.instagram.com/opm.org.mk/>. Воедно промоцијата на е-магазините ја извршивме со објавување на веб страната на ОПМ, потоа Фејзбук и Инстаграм профилот, каде што имаме повеќе од 11.000 следбеници-потрошувачи коишто секојдневно ги следат нашите активности, а дел од текстовите со најактуелни теми беа објавени и од страна на веб порталите.

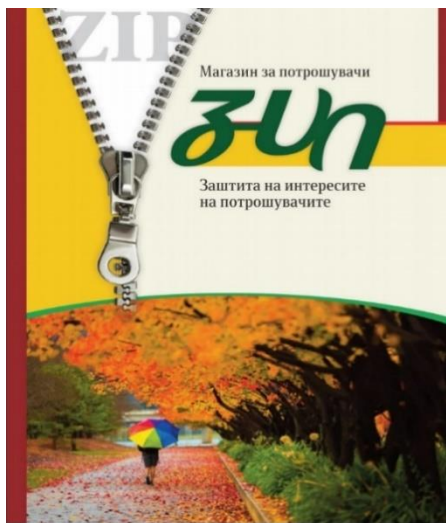
Во сите 3 броја на е-магазинот, беа опфатени најактуелните теми коишто ги засегаат потрошувачите и можат да им помогнат во делот на едуцирањето на нивните потрошувачки права.



Е-магазинот ЗИП број 5, е објавен на 26.08.2020 година.

<https://opm.org.mk/e-magazin-zip-broj-5/>

Во овој број на списанието беа објавени вкупно 12 текстови, за најразлични актуелни теми коишто би биле од интерес на потрошувачите. Беа претставени сумираните резултати од извршените анкетни прашалници за 2 актуелни теми, за кои сметавме дека најмногу во моментот беа засегнати потрошувачите, утврдени според секојдневните поплаки. Со цел подетална информираност на потрошувачите со надлежностите и работата на Државниот пазарен инспекторат (ДПИ), како една од главните институции во заштита на нивните права, направивме интервју со вработените во Државниот пазарен инспекторат (ДПИ), коешто во пишана форма го интегриравме во е-магазинот.



Е-магазинот ЗИП број 6, е објавен на 19.11.2020 година.

<https://opm.org.mk/e-magazin-zip-broj-6/>

Во овој број на списанието беа објавени вкупно 8 текстови, каде што опфативме повеќе различни теми. Ги сумиравме и претставивме резултати од извршениот анкетен прашалник којшто се однесуваше на проблемите од гаранција и сервисирање и дадовме насока на потрошувачите, какао да ги заштита своите права во делот на гаранцијата. Претставник од Агенцијата за храна и ветеринарство подетално ни го објасни работењето на Агенцијата за храна и ветеринарство и нивната надлежност во заштитата на правата на потрошувачите



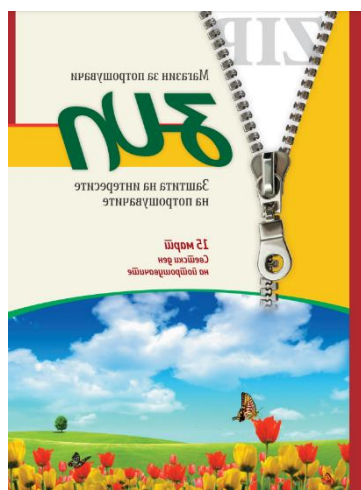
Е-магазинот ЗИП број 7, е објавен на 24.12.2020 година, на веб страницата на ОПМ, Фејзбук и Инстаграм профилот.

<https://opm.org.mk/e-magazin-zip-broj-7/>

Во овој број на е-магазинот се изработија текстови со цел едуцирање на потрошувачите во делот на исхраната. Се изработија и текстови во делот на финансиите, односно беа претставени кредитните калкулатори и помош на потрошувачите за најправилно штедење. Беа опфатени и други актуелни теми од интерес на потрошувачите.

3. ПОТРОШУВАЧКИ МАГАЗИН – АФИРМИРАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИ ТЕМИ ВО ЈАВНОСТА И ПРЕД МЕДИУМИТЕ

Во рамки на 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, финансиски средства доби и Организација на потрошувачите на Македонија. Во најголем дел проектот е наменет за издавање на е-магазин со цел да се поддржат потрошувачите во донесување информирани потрошувачки одлуки и во практикување на нивните потрошувачки права. Од почетокот на проектот до сега, нашата организација има издадено 5 броеви на е-магазин (ЗИП), од кои 3 броеви од е-магазинот беа издадени во 2019 година, додека 2 е-магазина (Е-магазинот ЗИП број 4 и ЗИП број 5), беа издадени во 2020 година. Сите е-магазини може да се најде на веб-страницата www.opm.org.mk. Промоцијата на е-магазините се врши со објавување на веб-страницата и на социјалните медиуми на ОПМ (Фејсбук и Инстаграм).



Е-магазинот ЗИП број 4, е објавен на 13.03.2020 година.

https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/03/E-Bilten_OPM_No-4.pdf

По повод денот на потрошувачите 15 март, го објавивме четвртиот број на е-магазинот ЗИП, во кој беа обработени најактуелни теми кои ги засегаат потрошувачите. Беа опфатени темите во делот на финансиските услуги, конкретно бесконтактното плаќање и кредитите, беше објаснет сертификатот Фер со потрошувачи, а не беа исклучени и правата во делот на здравствените услуги. Претставник од Агенцијата за храна и ветеринарство ги информираше потрошувачите и пошироката јавност за пријавите до оваа институција од страна на потрошувачите и пошироко за работењето на АХВ.



Е-магазинот ЗИП број 5, е објавен на 26.08.2020 година.

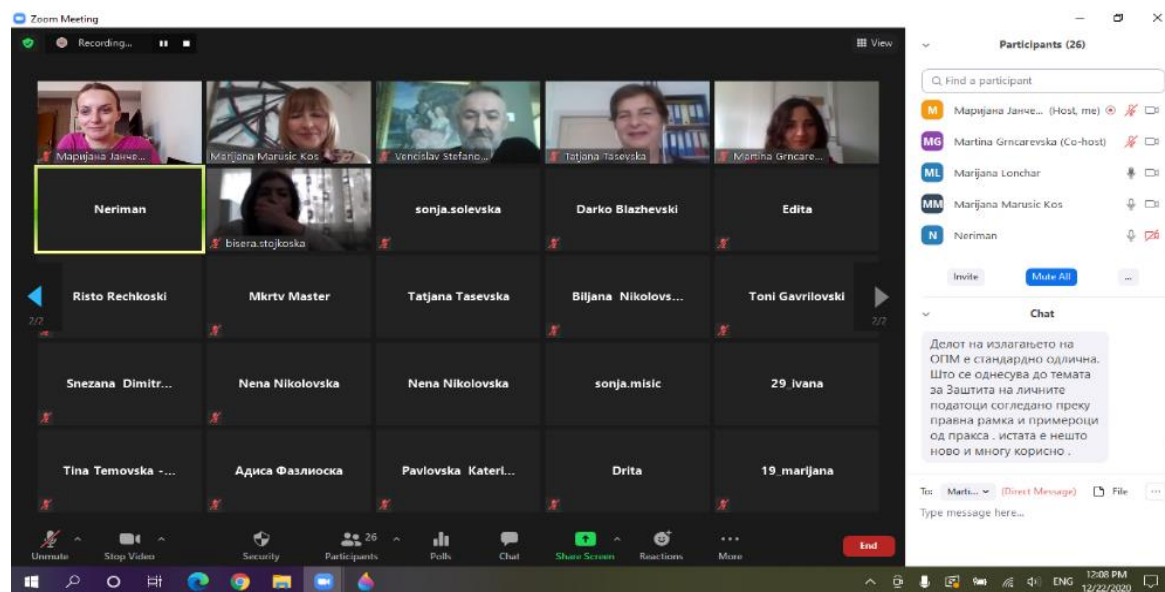
<https://opm.org.mk/e-magazin-zip-broj-5/>

Во овој број на списанието беа објавени вкупно 12 текстови, за најразлични актуелни теми коишто би биле од интерес на потрошувачите. Беа претставени сумираните резултати од извршените анкетни прашалници за 2 актуелни теми, за кои сметавме дека најмногу во моментот беа засегнати потрошувачите, утврдени според секојдневните поплаки. Со цел подетална информираност на потрошувачите со надлежностите и работата на Државниот пазарен инспекторат (ДПИ), како една од главните институции во заштита на нивните права, направивме интервју со вработените во Државниот пазарен инспекторат (ДПИ), коешто во пишана форма го интегриравме во е-магазинот.

4. ОРГАНИЗИРАЊЕ НА ТРИБИНА ПРЕКУ СОВЕТОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАДОТ СКОПЈЕ

Во првиот панел од оваа трибина се даде примерот за функционирањето и програмата на Советот на Потрошувачите на Град Скопје, функционирање на платформата за поплаки и жалби на ОПМ и статистика за примени поплаки. Исто таа беа разменети искуства за начинот на работење и обраќањето кон општините, со цел да се едуцираат Советите за заштита на потрошувачите од пооделни општини, за потребата од унапредување на соработката и реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите. Воведно обраќање на настанот имаа д-р Маријана Лончар Велкова, Претседателка на ОПМ и Бојан Ивановиќ, Претседател на Совет за заштита на потрошувачите на Град Скопје, додека модератор беше дипл. прав. Татјана Тасевска, долгогодишен соработник на ОПМ.

Во вториот панел, на темата: „Заштита на правата поврзани со личните податоци на потрошувачите“, воведно излагање и презентација имаше адвокат г-ѓа Маријана Марушиќ Кос. На настанот беа поканети претставници од институции, претставници од фирми, од потрошувачки организации и медиуми. Во медиумите беше известно за одржување на настанот, како и промоција по завршување на трибината.



5. АКТИВНОСТИ КОИ СЕ СПРОВЕДОА ПРЕКУ АГЕНЦИЈА ЗА ХРАНА И ВЕТЕРИНАРСТВО

Организацијата на потрошувачите на Македонија во соработка со Агенцијата за храна и ветеринарство, во рамки на Програмата за заштита на потрошувачите за 2020 година, изработи прирачници наменети за операторите кои приготвуваат храна за предучилишните установи (градинки) и основните училишта.

При изготвување на содржините земени се предвид прописите кои се однесуваат на безбедноста на храната. Во содржината се опишани постапките за добрите производни и добрите хигиенски практики кои треба да ги применуваат операторите за храна во ваков вид на објекти. Како прилози се ставени записи за добрите хигиенски практики и добрите производни практики кои треба да ги водат овие оператори со храна. При изготвување на прирачниците земен е предвид и Правилникот за стандардите за исхраната и за оброците во основните училишта, донесен од страна на Министерството за образование. Прирачниците содржат предлог на неделно мени, кое ги задоволува потребите на популационите групи, односно децата во предучилишните установи (градинки) и децата од основните училишта. Прирачниците се објавени на веб-страницата на ОПМ.

https://opm.org.mk/wpcontent/uploads/2020/07/priracnik_za_operatorite_so_hrana_vo_ucilisnite_ustanovi.pdf

https://opm.org.mk/wpcontent/uploads/2020/07/priracnik_za_operatorite_so_hrana_vo_preducilisnite_ustanovi.pdf



6. ПРОЕКТ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА ЗАШТИТАТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ОБЛАСТА НА ФИНАНСИСКИТЕ УСЛУГИ

Во рамките на проектот „Еманципација на потрошувачите на финансиски услуги и застапување на нивните интереси“, спроведуван од ОПМ, а финансиран од оперативен грант од Програма за потрошувачи на Европската унија (2014-2020) преку Европската организација на потрошувачите (BEUC), ОПМ изработи онлајн кредитни калкулатори. Кредитните калкулатори ќе им помогнат на потрошувачите да донесат информиран избор при земање кредит, предвременно отплаќање на кредит или при одлучување дали да го искористат дозволеното пречекорување на трансакциска сметка или картичка. При изработката на калкулаторите тргнавме од прашања кои се од значење за потрошувачите, како на пример: од што зависи висината на средствата што ќе ги одобри банката, висината на месечната рата, времето на отплата, како и висината на каматата. Ги едуцираме потрошувачите пред да се одлучат да земат кредит да направат сопствена пресметка по следниот редослед: да ја утврдат месечната рата која можат да си ја дозволат врз основа на месечните приходи и трошоци со напомена дека месечната рата не треба да надминува 30 проценти од вкупните месечни приходи и да размислат за времето на отплата на кредитот. Кога ќе одлучат за параметрите кои се за нив карактеристични можат да ги внесат во соодветните полиња на калкулаторот и да се одлучат за кредит кој е за нив најповолен.

<https://opm.org.mk/kreditni-kalkulatori/>



Кредитни калкулатори

Избери калкулатор:

Колкав кредит можеш да земеш

Месечна рата и амортизациски план

Трошок на дозволено пречекорување на трансакциска сметка/картичка

Трошоци и заштеди при предвременно отплаќање

Прашањата за рефинансирање или предвремена отплата на кредитот се дополнително обработени во соодветни брошури (водич), едната за потрошувачки кредити, другата за хипотекарни/ станбени кредити. Во брошурите се осврнуваме на предвремената исплата, односно наведуваме на што да внимава потрошувачот кога сака да го отплати кредитот или да го реструктурира.

1. https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2010/10/Vodic-Stanben-kredit_XX.pdf
2. <https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2010/10/Vodic-Izbog-kredit-1.pdf>



Во рамките на споменатиот проект, предложивме сертификација за фер финансиски услуги кон потрошувачите. Сертификатот опфаќа 6 области поврзани со правата на потрошувачите на финансиски услуги кои ги даваат банките и штедилниците. Критериумите за сертификација и Кодексот за фер финансиски услуги го презентиравме пред Народната банка, МБА и банките.

7. ПРОМОЦИЈА ВО МЕДИУМИ

ОПМ беше постојано беше во комуникација со пишаните и електронски медиумите. Беше ангажирано лице со искуство во соработка со медиуми со задача да подготвува изјави за медиумите на актуелни теми што најчесто се појавуваат како сублимат од статистиката на советувањата. Нашите правни советници беа во постојан контакт со медиумите, преку давање одговори на прашања, телефонски изјави, како и интервјуа кои беа објавени на разни портали и ТВ канали, а многу често во централните вести на медиумите. Голем број новинари и новинарски агенции ја контактираа Организацијата на потрошувачи на Македонија како би добиле информација за важни прашања кои ги засегаат потрошувачите. Во соработка со Наша ТВ, преку Лајф Концепт, организацијата сними емисија, во којашто беа обработени вкупно 8 актуелни теми, од интерес на потрошувачите. Темите беа одбрани по подолга анализа на потрошувачките проблеми и поплаки, од страна на експерти од областа и лица коишто работат на таа тематика. Одбраните теми сметавме дека е потребно да бидат јавно образложени и со тоа да се едуцираат потрошувачите. Емисијата покрај тоа што беше емитувана на емисијата Профит-на Наша ТВ, објавена е и на Youtube каналот, нашата веб страница, Фејсбук и Инстаграм профилот. (Профит - унапредување на заштитата на правата на потрошувачите-https://www.youtube.com/watch?v=U-Wg6AKEBi0&feature=emb_logo). Вработените во ОПМ во рамките на задачите кои ги имаат беа ангажирани и изработуваа голем број на актуелни текстови и други содржини, коишто се пласираа на социјалните медиуми (фејсбук и инстаграм) и побудија интерес кај потрошувачите и новинарите. Сите актуелни новости беа пласирани на повеќе од 70 медиуми.

Линкови од медиуми:

- И шопингот не е тоа што беше: Пред некој ден купив пантолони, дома видов дека не ми е точен бројот и морав да се враќам за замена” - https://galama.club/2020/05/25/i-shoppingot-ne-e-toa-shto-beshe-pred-nekoj-den-kupiv-pantoloni-doma-vidov-deka-ne-mi-e-tochen-brojot-i-morav-da-se-vrakam-za-zamena/?fbclid=IwAR3FD3s_EB4EH0lql2qxOPzMqBtIYOkIU6b8oZxaqh0PnF8CCr10r92jY
- Граѓаните сè уште чекаат ваучери и враќање на пари за пропаднатите аранжман” - <https://www.vecer.press/%d0%b3%d1%80%d0%b0%d1%93%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d1%82%d0%b5-%d1%81e-%d1%83%d1%88%d1%82%d0%b5-%d1%87%d0%b5%d0%ba%d0%b0%d0%b0%d1%82-%d0%b2%d0%b0%d1%83%d1%87%d0%b5%d1%80%d0%b8-%d0%b8-%d0%b2%d1%80%d0%b0%d1%9c/>
- “За заштита од корона, купената облека наместо во бутик ќе ја пробуваме дома” - <https://www.vecer.press/%D0%B7%D0%B0-%D0%B7%D0%B0%D1%88%D1%82%D0%B8%D1%82%D0%B0-%D0%BE%D0%B4-%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%B0-%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%B0-%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D0%B0-%D0%BD/>
- Каде да се обратам доколку туристичката агенција не ја почитува уредбата на Владата за издавање ваучери? - <https://samoprasaj.mk/1prasaj/1666-2020-07-08-12-04-53>
- ОПМ: “Да не се допираат сите производи и да се бришат рачките на кошниците и количките во супермаркет “- https://www.vecer.press/%d0%be%d0%bf%d0%bc-%d0%b4%d0%b0-%d0%bd%d0%b5-%d1%81%d0%b5-%d0%b4%d0%be%d0%bf%d0%b8%d1%80%d0%b0%d0%b0%d1%82-%d1%81%d0%b8%d1%82%d0%b5-%d0%bf%d1%80%d0%be%d0%b8%d0%b7%d0%b2%d0%be%d0%b4%d0%b8-%d0%b8/?fbclid=IwAR1K_NKJdy-ZPIIxML2x4luSoa-4_VXvAi80SRw5jNSif38FRuNZADcEmA

- “Банките не се откажуваат до каматите за грејс период “ - <https://www.youtube.com/embed/xDJQoxazq2M?fbclid=IwAR2w6hV0dIJKJF8QPji6UUvQwRHIUjAIJSJHSqrlv2hqFrG5ZagOrOHPo>
- “Укинувањето на вонредната ги „одмрзна“ цените на производите”- <https://www.slobodnaevropa.mk/a/%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%B8-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8-%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%B0/30687945.html>
- ” НИ НЕДОСТИГА КУЛТУРА И ЕДУКАЦИЈА ЗА ОДРЖЛИВА ПОТРОШУВАЧКА”- <https://slobodna.tv/%d0%bb%d0%be%d0%bd%d1%87%d0%b0%d1%80-%d0%b2%d0%b5%d0%bb%d0%ba%d0%be%d0%b2%d0%b0-%d0%bd%d0%b8-%d0%bd%d0%b5%d0%b4%d0%be%d1%81%d1%82%d0%b8%d0%b3%d0%b0-%d0%ba%d1%83%d0%bb%d1%82%d1%83%d1%80%d0%b0-%d0%b8/>
- “Народната банка и ОПМ и заеднички ќе се залагаат за натамошно унапредување на заштитата на потрошувачите – корисници на услугите на банките и штедилниците”-<https://www.nbrm.mk/ns-newsarticle-soopstenie-17072020.nspix>
- ” АСО ПОТПИША МЕМОРАНДУМ ЗА СОРАБОТКА СО ОРГАНИЗАЦИЈАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА” - <https://aso.mk/aso-potpisha-memorandum-za-sorabotka-so-organizacijata-na-potroshuvachite-na-makedonija/>
- “НБРМ и ОПМ ќе се залагаат на унапредување на заштитата на корисниците на банкарски услуги”- <https://www.slobodenpecat.mk/nbrm-i-opm-ke-se-zalagaat-na-unapreduvane-na-zashtitata-na-korisniczite-na-bankarski-uslugi/>
- “Купивте облека без да ја пробате? Што да направите ако сакате да ја вратите”- <https://biznisinfo.mk/kupivte-obleka-bez-da-ja-probate-shto-da-napravite-ako-sakate-da-ja-vratite/>
- ” АХВ и ОПМ издадоа прирачници за операторите со храна за градинките и училиштата”- <http://fva.gov.mk/mk/200708-akhv-i-opm-izdadoa-prirachnici-operatorite-khrana-gradinkite-i-uchilishtata>
- “ОПМ е против покачување на цената на струјата”- <https://a1on.mk/economy/organizacija-na-potroshuvachi-so-pokachuvanjeto-na-cenata-na-strujata-vo-prashanje-se-doveduva-ekonomskata-bezbednost-na-gragjanite/>
- “Организацијата на потрошувачи се противи на покачувањето на струјата “- <https://www.radiomof.mk/organizacijata-na-potroshuvachi-se-protivi-na-pokachuvanjeto-na-strujata/>
- .“ОПМ бара намалување на цената на зелениот картон или продолжување на важноста” - <https://nane.mk/play/2020/06/01/%D0%BE%D0%BF%D0%BC-%D0%B1%D0%B0%D1%80%D0%B0-%D0%BD%D0%B0%D0%BC%D0%B0%D0%BB%D1%83%D0%B2%D0%B0%D1%9A%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%B0-%D0%BD%D0%B0-%D0%B7%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD/>
- “Организацијата на потрошувачите против покачување на цената на струјата” <https://frontline.mk/2020/08/01/organizaci-ata-na-potroshuvachite-protiv-pokachuva-e-na-cenata-na-stru-ata/>
- “Македонија во самиот врв според квалитетот на услугите”- <https://www.novamakedonija.com.mk/ekonomija/%D0%BC%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%98%D0%B0-%D0%B2%D0%BE-%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%B8%D0%BE%D1%82-%D0%B2%D1%80%D0%B2-%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%B4-%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8/>

- <https://www.novamakedonija.com.mk/ekonomija/%D0%BC%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%98%D0%B0-%D0%B2%D0%BE-%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%B8%D0%BE%D1%82-%D0%B2%D1%80%D0%B2-%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%B4-%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8/>
- “Криминалци и измамници го нападнаа интернетот” - <https://www.novamakedonija.com.mk/kovid-19/globalno-19/%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%86%D0%B8-%D0%B8-%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8-%D0%B3%D0%BE-%D0%BD%D0%B0%D0%BF%D0%B0%D0%B4%D0%BD%D0%B0%D0%B0-%D0%B8%D0%BD/>
- “Потрошувачите се почесто се жалат во Организацијата на потрошувачите на Македонија” - <https://gragjanskizbor.mk/analiza/potroshuvachite-se-pochesto-se-zhalat-vo-organizacijata-na-potroshuvachite-na-makedonija/>
- Онлајн продажбата сè уште во сивата зона? - <https://www.novamakedonija.com.mk/ekonomija/%D0%BE%D0%BD%D0%BB%D0%B0%D1%98%D0%BD-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%B6%D0%B1%D0%B0%D1%82%D0%B0-%D1%81%D1%90-%D1%83%D1%88%D1%82%D0%B5-%D0%B2%D0%BE-%D1%81%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B0-%D0%B7%D0%BE/>
- “ОНЛАЈН РАБОТНА СРЕДБА НА ОПМ (ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА)” - http://www.isrsm.gov.mk/mk/news/news_4218.html
- “ОПМ бара намалување на цената на зелениот картон или продолжување на важноста” - <https://sitel.com.mk/opm-bara-namaluvanje-na-cenata-na-zeleniot-karton-ili-prodolzhuvanje-na-vazhnosta>
- Во храна пронајдени стакло, пластика, иглички, црви...” - <https://www.novamakedonija.com.mk/makedonija/politika/%D0%B2%D0%BE-%D1%85%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%98%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8-%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BA%D0%BB%D0%BE-%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%B8/>
- ШТО ДА НАПРАВИТЕ АКО СТЕ ИЗМАМЕНИ ПРИ КУПУВАЊЕ ПРЕКУ ИНТЕРНЕТ? - <https://pari.com.mk/izmameni-kupuvanje-internet/>
- “ОПМ: Граѓаните да бидат солидарни, да не ги стигматизираат лицата со Ковид-19” - <https://a1on.mk/economy/opm-gragjanite-da-bidat-solidarni-da-ne-gi-stigmatiziraat-licata-so-kovid-19/>
- “ОПМ: Граѓаните да бидат солидарни, да не ги стигматизираат лицата со Ковид-19” - <https://info.mk/biznis/%D0%BE%D0%BF%D0%BC-%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%93%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5-%D0%B4%D0%B0-%D0%B1%D0%B8%D0%B4%D0%B0%D1%82-%D1%81%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B0%D1%80%D0%BD%D0%B8-%D0%B4%D0%B0-%D0%BD%D0%B5/>
- Пазете со пазарување онлајн, без фискална сметка мали се шансите дека ќе се истера правда - <https://www.slobodenpecat.mk/pazete-so-pazaruvane-onlajn-bez-fiskalna-smetka-mali-se-shansite-deka-ke-se-istera-pravda/>
- 60% од граѓаните кои купувале онлајн се соочиле со проблеми - <http://mrt.com.mk/node/59683>
- Профит - унапредување на заштитата на правата на потрошувачите - https://www.youtube.com/watch?v=U-Wg6AKEBi0&feature=emb_logo