

ZIP

Магазин за потрошувачи

ЗУЧ

Заштита на интересите
на потрошувачите



Издава:
Организација на потрошувачите
на Македонија - ОПМ 2021 г.

Овој број на е-магазинот е поддржан
од страна на Програмата за заштита
на потрошувачите на Град Скопје за 2021
година која ја спроведува ОПМ.

Главен и одговорен уредник:
Марјана Лончар Велкова

Извршен уредник:
Татјана Тасевска

Соработници на одредени теми:
Лидија Петрушевска Този
Мартина Грнчаревска
Сања Поповска Василевска

Лектор:
Јасмина Ѓоргиева

Дизајн:
ГЛОБАЛ Комуникации

Адреса:
Ул. 50 Дивизија 10А Скопје



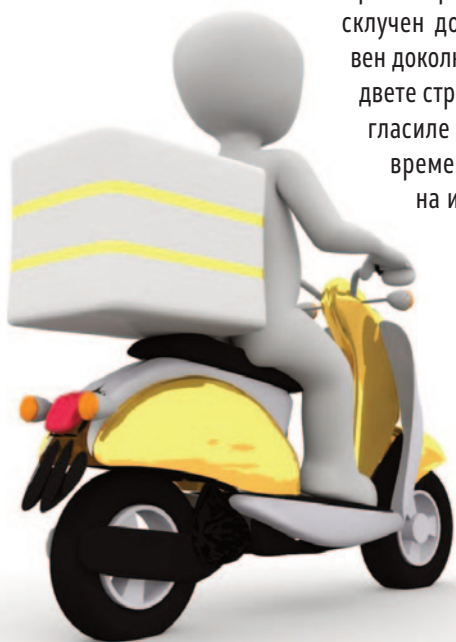
СОДРЖИНА

КОИ СЕ НАШИТЕ ПРАВА КАКО ПОТРОШУВАЧИ ПРИ ИСПОРАКА НА ПРОИЗВОД?	3
АНАЛИЗА НА ПОТРОШУВАЧКАТА НА ДОДАТОЦИ НА ИСХРАНАТА ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ВО УСЛОВИ НА ПАНДЕМИЈА СО КОВИД-19	6
ЗАЧИНСКИ БИЛКИ - ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА ВКУСОТ НА ХРАНАТА И ЗДРАВЈЕТО	9
УЛОГАТА НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ ВО ЗАШТИТАТА НА ИНТЕРЕСИТЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ	13
ИНТЕРВЈУ: ЈП ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА	16
ТЕРМАЛНИТЕ ВОДИ КАКО ИЗВОР НА АЛТЕРНАТИВНА ЕНЕРГИЈА	19
СОВЕТИ ЗА ЗАШТИТА И ИЗБОР НА МОБИЛНО И ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВО	25
ПРОИЗВОДИ ЗА САМОПОТЕМНУВАЊЕ НА ТЕНОТ НА КОЖАТА	29
ОД СОВЕТУВАЛИШТЕТО НА ОПМ	32
КАФЕАВ ИЛИ БЕЛ ШЕЌЕР, ЗАБЛУДИ И ВИСТИНИ	34
ПРЕКРШУВАЊА НА ПОТРОШУВАЧКОТО ПРАВО НА ЕУ ОД СТРАНА НА ТИКТОК	36

КОИ СЕ НАШИТЕ ПРАВА КАКО ПОТРОШУВАЧИ ПРИ ИСПОРАКА НА ПРОИЗВОД?

Една од основните информации коишто треба да ги содржи договорот за купопродажба е токму начинот на испорака и рокот во кој ќе биде испорачан производот. Без оглед дали производот се купува директно од продавница, онлајн, преку презентација и сл., продавачот е должен да обезбеди целосни информации за испорака и да го извести писмено/на меил купувачот за рокот и начинот на испорака на производот.

Согласно со Законот за заштита на потрошувачите, производ или услуга мора да бидат испорачани во рок од 30 дена од денот кога е порачан производот или склучен договорот, освен доколку со договор двете страни не се согласиле на подолг временски период на испорака.



Законскиот рок од 30 дена не се применува во случај кога трговецот одбива да ги испорача стоките или кога понудата во рамките на договорениот рок на испорака е од суштинско значење, имајќи ги предвид сите околности при склучувањето на договорот, или кога потрошувачот го известил трговецот пред склучувањето на договорот, дека е од суштинско значење испораката да биде направена на одреден датум или најдоцна до одреден датум. Во тие случаи, ако трговецот не ги испорача стоките во рокот договорен со потрошувачот или во рамките на законскиот рок од 30 дена, потрошувачот има право веднаш да го раскине договорот.

Кога трговецот не ја исполнува обврската да ги достави стоките во рокот договорен со потрошувачот, или во законскиот рок од 30 дена, потрошувачот може да бара од него испораката да биде извршена во рок од 15 дена, во согласност со околностите. Ако трговецот не ги испорача стоките во рок од 15 дена, потрошувачот има право да го раскине договорот

Доколку не е изречно наведено во договорот дека има подолг временски период за испорака, после 30-тиот ден, со секој ден доцнење на испораката се пресметува камата на средствата кои се дадени, како просек од послед-

ниот интервал на просечните банкарски стапки по видување објавен од Народната банка на РС Македонија, сметано од денот на приемот на авансот до денот на испораката на производот или извршената услуга, со што потрошувачот има право да бара поврат на средствата со камата и откажување на испораката на производот или услугата.

Кога станува збор за **договори склучени на далечина** (интернет-купување), продавачот има обврска да обезбеди целосни информации за испораката на производите. Продавачот е должен на веб-страницата на јасен и читлив начин, најдоцна до почетокот на процесот на нарачување, да наведе дали се применуваат ограничувања во однос на испораката. Доколку продавачот на веб-страницата за тргување нема наведено рок на испорака или тој не е договорен писмено помеѓу страните, должен е производот да го испорача во рок од 30 дена од денот на нарачката. При склучување на овие онлајн договори, потрошувачите, пред да ја направат нарачката, треба да проверат дали и на кој начин ќе им го достават производот и дали можат да организираат точно време на достава, бидејќи најчесто, во пракса, трговците преку интернет ја толкуваат испораката на поинаков начин, и веројатно спротивно на она што го очекуваат повеќето потрошувачи. Покрај тоа, некои трговци одделно обезбедуваат платени услуги за внесување на производите во домот.

Како и кај договори склучени на далечина, така и при склучување на **договори наговор**

деловниите преговори (преку презентација), трговецот е должен писмено или преку траен носач да го извести потрошувачот за датумот до кој трговецот се обврзува да ги испорача стоките или да ги изврши услугите и за начинот на испорака на производите, а во спротивно, рокот на испорака ќе биде максимум до 30 дена од денот на нарачка на производот.

При испорака на производот, без оглед дали производот е купен физички во продавница, онлајн преку интернет, презентација и сл., продавачот е должен на купувачот да му достави читлива фискална сметка или сметкопотврда, а доколку се доставуваат технички сложени производи, покрај фискална сметка или сметкопотврда, должен е да достави и технички упатства, упатства за склопување, упатства за користење, гарантен лист и друга документација.



При достава на производот, потрошувачот треба веднаш да го прегледа испорачаниот производот, со цел да утврди дали производот е ист како нарачаниот, дали е оштетен или има некакви недостатоци. Доколку утврди дека има некаков проблем со пратката, односно производот е оштетен, во тој случај не тре-

ба да се прифаќа и треба веднаш да се врати на доставувачот. Претходно, потрошувачите треба да го фотографираат производот, а за оштетениот производ писмено да го известат продавачот и да ги наведат причините за одбивање на пратката, со достава на фотографии од пратката и производот.

Нечесни одредби во ѝпошрошувачкиот договор коишто се однесуваат на испораката на ѝпроизводише

- *За нечесна се смета одредбата со која трговецот за себе го резервира ѝправошо едноштрано да ги менува карактеристиките на ѝпроизводот што треба да се испорача или услужата која треба да се изврши, ако итаквите карактеристики се од сушнеспивена ѝприрода за ѝпошрошувачот или за намената што ѝпошрошувачот ја планира за ѝпроизводот или услужата, а иршоа го известил трговецот за штаа намена, а штој се согласил со штоа.*
- *За нечесна се смета одредбата со која трговецот се овласштува едноштрано да го ушврдува или менува времето за испораката на ѝпроизводот или за извршување на услужата.*



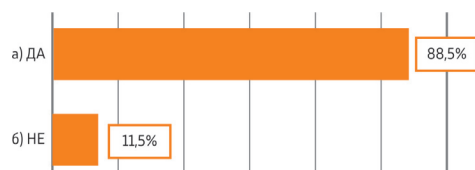
АНАЛИЗА НА ПОТРОШУВАЧКАТА НА ДОДАТОЦИ НА ИСХРАНАТА ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ВО УСЛОВИ НА ПАНДЕМИЈА СО КОВИД-19

проф. д-р Лидија Пејтрушевска-Този, проф. д-р Тања Пејтреска Ивановска, ас. м-р Зоран Живиќ

Брзото и лесно ширење на новиот вирус означен како SARS-CoV-2, од една страна, и недостигот на специфична фармаколошка терапија, од друга страна, придонесоа за појава на пандемија на новата болест позната како Ковид-19. Недостигот на специфична и ефикасна фармаколошка терапија за справување со ова заболување ја наметна употребата на додатоци на исхраната како главен приод во превенцијата и лекувањето на оваа болест. Токму затоа, во изминатата година дојде до енормно зголемување на потрошувачката на додатоците на исхраната на светско ниво. Податоците говорат дека во Велика Британија, потрошувачката на мултивитаминските додатоци на исхраната е зголемена за 93%, додека потрошувачката на витаминот С е зголемена дури за 110%, споредено со потрошувачката пред почетокот на пандемијата. Податоците од САД говорат дека потрошувачката на додатоци на исхраната кои содржат цинк е зголемена за 415% споредено со пе-

риодот пред почетокот на пандемијата. Со цел да се утврди потрошувачката на додатоци на исхраната во Република Северна Македонија, беше спроведено истражување чии податоци се прикажани подолу.

Согласно со спроведеното истражување, 88,5% од испитаниците употребуваат додатоци на исхраната во текот на пандемијата со Ковид-19, додека 11,5% од испитаниците не употребуваат додатоци на исхраната.



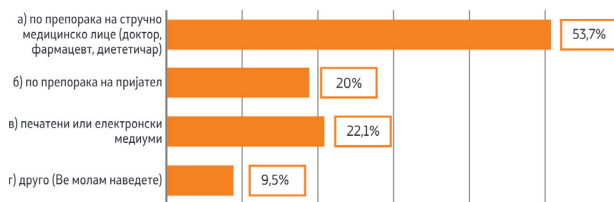
Слика 1. Графички приказ на резултатите добиени во однос на употребата на додатоци на исхраната во текот на пандемијата со Ковид-19 во Република Северна Македонија

Од испитаниците, 41% потврдиле дека користеле додатоци на исхраната пред почетокот на пандемијата, додека 11,5% не користеле додатоци на исхраната, а приближно 30% одговориле дека ретко користеле додатоци на исхраната пред појавата на пандемијата со Ковид-19. Интересно е да се напомене дека приближно 18% од испитаниците користеле дода-



тоци на исхраната пред почетокот на пандемијата исклучиво по потреба, односно кога постоела соодветна индикација.

Приближно 54% од испитаниците започнале да употребуваат додатоци на исхраната по препорака на здравствен работник (лекар, фармацевт или диететичар), додека 20% од испитаниците започнале да применуваат додатоци на исхраната по препорака на пријател, а речиси 31% од испитаниците применувале додатоци на исхраната бидејќи се информирале преку печатени или електронски медиуми или други извори на информации.



Слика 2. Графички приказ на резултатите добиени во однос на препораките за употреба на додатоци во исхраната во текот на пандемијата со Ковид-19 во Република Северна Македонија

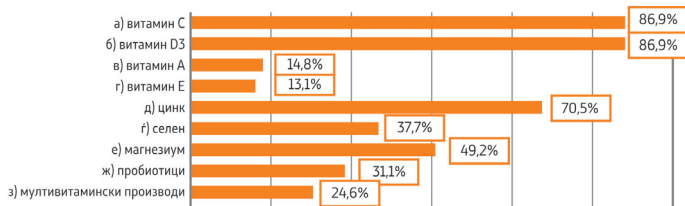
Приближно 60% од испитаниците направиле консултација со здравствен работник во однос на употребата на додатоци на исхраната пред да започнат да ги применуваат, додека околу 40% од испитаниците самостојно и без консултација со здравствен работник се одлучиле да ги применуваат додатоците на исхраната.

Најголем процент, 54.1%, од испитаниците изјавиле дека пред да започнат со примена на додатоци на исхраната се консултирале со фармацевт, 33% изјавиле дека се консултирале со доктори по медицина, а останатиот процент одговорил дека се консултирал со диететичари или нутриционисти.

Од аспект на безбедноста при употребата на додатоците на исхраната, значително висок процент на испитаници, околу 92%, не забележале промени и несакани ефекти врз здравјето, додека 8% од испитаниците пријавиле дека почувствувале некоја промена или несакан ефект врз своето здравје.

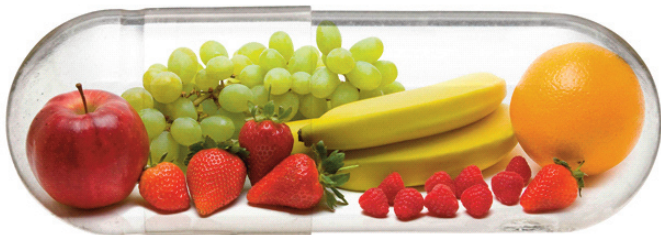
Најголем број од испитаниците, 87%, додатоците на исхраната ги набавувале од аптека, 5% од испитаниците додатоците на исхраната ги набавувале преку интернет-продажба, 17% од продавници за здрава исхрана, а останатите 5% од други места.

Најголем број од испитаниците, 87%, користеле додатоци на исхраната кои содржат витамин С, 87% од испитаниците употребувале додатоци на исхраната кои содржат витамин D, 14,8% од испитаниците употребувале додатоци на исхраната кои содржат витамин А, а 13,1% употребувале додатоци на исхраната кои содржат витамин Е. Висок процент од 70,5% од испитаниците пријавиле дека употребуваат додатоци на исхраната кои содржат цинк, а приближно 37% пријавиле дека употребуваат додатоци на исхраната на база на селен. 49,2% од испитаниците употребувале магнезиум како додаток на исхраната во услови на пандемија со Ковид-19, а 31% од испитаниците употребувале пробиотици.



Слика 3. Графички приказ на добиените резултати за најчесто употребувани додатоци на исхраната во текот на пандемијата со Ковид-19 во Република Северна Македонија

Од аспект на честота на употреба на додатоките на исхраната во текот на пандемијата со Ковид-19, само 5.3% од испитаниците употребиле додаток на исхраната еднаш, приближно 30% од испитаниците употребувале додаток на исхраната во период од неколку последователни месеци, а приближно 26% од испитаниците употребувале додаток на исхраната повремено. Релативно висок процент, околу 40%, употребувале додаток на исхраната постојано, во текот на целата пандемија.



вентивни цели, додека 16.8% од испитаниците се изјасниле дека употребуваат додаток на исхраната во терапевтски цели.

Од аспект на квалитетот и безбедноста на додатоките на исхраната, 82.1% од испитаниците сметаат дека додатоките на исхраната се

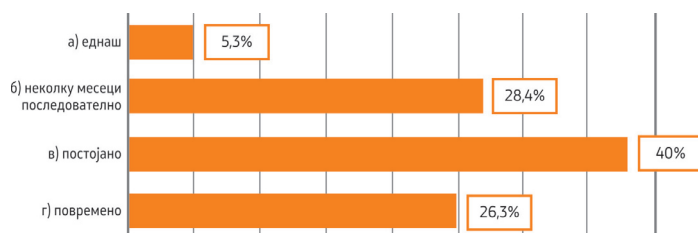
квалитетни и безбедни, додека 17.9% сметаат дека тие не се безбедни и квалитетни.

Висок процент од 86% од испитаниците сметаат дека потрошувачите не се доволно информирани за

ефикасноста и безбедноста на додатоките на исхраната, додека 14% од испитаниците сметаат дека се информирани за ефикасноста и безбедноста на додатоките на исхраната.

Слика 4. Графички приказ на добиените резултати во однос на честотата на употреба на додаток во исхраната во текот на пандемијата со Ковид-19 во Република Северна Македонија

Од испитаниците, 87,4% се изјасниле дека употребуваат додаток во исхраната во пре-



ЗАЧИНСКИ БИЛКИ

ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА ВКУСОТ НА ХРАНАТА И ЗДРАВЈЕТО



Без разлика дали живеете во куќа или стан, дворовите и балконите се идеално место за одгледување на зачински растенија кои можат да служат како украс или како органски производ за подобрување на вкусот на храната која ја приготвувате во домашни услови.

Одгледувањето на зачински растенија во домашни услови е всушност многу едноставно. Потребни се мали саксии, земја, хумус и малку добра волја.

Ако планирате растенијата да ги одгледувате од семе, следете ги упатствата кои се напишани од страна на производителите. Водете сметка секогаш да имате чисти садови за евентуалните болести да не се пренесуваат меѓу растенијата. Секогаш обезбедувајте им доволно светлина, особено на младите фиданки, но никако немојте долго да ги изложувате на директни сончеви зраци, бидејќи на овие растенија тоа генерално не им одговара. Последица на лошата нега е пожолтени лисја и сушење на одредени делови на растението. Полевајте ги доволно, но водете сметка земјата да не биде премногу влажна и да не скапува.

НАНЕ

Нането е вкусен зачин за многу јадења од зеленчук и месо, а се користи при правење на

сокови, коктейли, сладолед, овошни салати. Младите лисја се најароматични и се берат непосредно пред употреба, а најдобро е пред цветање во јули и август. Нането (*Mentha piperita*) се смета за најстар светски медикамент, а се користи за регулирање на дишните проблеми и проблемите со варењето, одржување на хигиената на устата, освежување на воздухот во просторијата, а бидејќи има можност да лади, природно се употребува за лекување на главоболка. Лисјата нане можат да се користат свежи, но и суви при правење на чај.



Начинот на нега во домашни услови е едноставен, а најдобро време за негово расадување е март. Стебленцето се остава неколку дена во вода за да развие корен, а потоа се сади во земја богата со хумус. Нането не треба да се држи изложено на директна светлина, а одлично му одговара големо наводнување. Не заборавајте еднаш годишно да го пресадите, користејќи нова земја или барем старата да ја освежите со ѓубриво.

Растењето на нане во вашиот двор и градина ќе го прошири неговиот смирувачки мирис и

ќе ја преполни градината со корисни инсекти. Нането е богато со нектар и полен и ќе стане брзо и лесно достапен за корисни бубачки како што е пчелата. И покрај тоа што ги привлекува добрите бубачки, нането ги одвраќа сите „лоши“ бубачки како што се муви и мравки.

РУЗМАРИН

Во сите медитерански земји рузмаринот (*Rosmarinus officinalis*) често се користи како инте-



ресен додаток на јадењата, а во домашни услови лесно се одгледува и со својот мирис го освежува воздухот во просторијата. Поради интензивниот вкус се користи за подготовка на месо на скара, но и риба и јадења со зеленчук, а гурманите обожуваат комбинација на рузмаринот со силни и пикантни јадења.

Рузмаринот има благотворно дејство: чајот ја смирува главоболката, ги лечи инфекциите на дишните патишта, а маслото од рузмарин при туширање ја подобрува циркулацијата и го забрзува лачењето на водата од организмот.

Рузмаринот расте на сите видови почва, не бара многу вода, така што треба да се наводнува еднаш, а во лето два пати неделно.

Рузмаринот се сади во текот на есента или во рана пролет. Се сее во март, но најдобро се произведува од гранче кое се засадува во септември и октомври. Сака топлина и сонце па треба да се сочува од мразеви, но и од преголема влажност на воздухот. Есенското садење е поповолно, додека во пролет се сади само кога садниците се произведуваат во зима во заштитен простор. Пролетното садење треба да се направи што е можно порано со цел растението да се вкорени додека корените не се топли и суви. Рузмаринот е грмушка која расте висока до 1,5 метар и над 1 м ширина, така што садниците треба да се засадени во редови оддалечени по 1 м и на растојание од 0,5 до 0,8 м. Дупките со длабочина од 30-40 см треба да се ископани на стрмен терен, а во карстни и плитки почви длабочината на дупките треба да се прилагоди на длабочината на слојот на хумус. Најдобро е дупките да се ископани за време на есента или зимата.

МАЈЧИНА ДУШИЦА

Мајчина душица (*Thymus serpyllum*) идеално одговара со силни јадења како јагнешко, дивеч, зајачко, но и со пикантен компир и зеленчук.

Есенцијалното масло од мајчина душица, дури и во помали количества, во студиите се покажува како потенцијален природен конзерванс за прехранбените производи, односно има заштитувачки ефект во однос на неколку доста чести патогени бактерии расипувачи на храната.



Се употребува листот и цветот и има силно антибактериско дејство, а делува и смирувачки при инфекција на дишните патишта и проблеми со желудникот. Лековитите состојки се наоѓаат само во листот и цветот, а мајчината душица не бара голема нега.

Успева и на сува и на сиромашна земја, а ѝ одговараат сончеви места, но успева и на сенка. Се сее на пролет, цвета во текот на јуни и август, а треба да ѝ се потсекуваат врвовите во текот на цветањето за да се овозможи развивање на странични стебленца. Не треба премногу да се наводнува.

ОРИГАНО

Ориганото е едно од најчесто користените и најомилени ароматични растенија. Задолжителна состојка е за пасти, пици и салати и речиси секој го сака. Лесно се одгледува не бара посебни услови и брзо успева за користење. Сака суви растресити почви како и добро осветлени места. Ориганото (*Origanum vulgare*) бара периодично наводнување, а на семето му е потребна посебна нега. Семето треба да се завитка во памук или газа и одвреме навреме да се натопува со вода, да не скапува и да има доволно воздух, а кога ќе про'рти, треба да се постави на површината на почвата и да се залее со вода. Растението е зрело за користење кога ќе порасне околу 10 см или пак ќе формира десетина листови и само тие се користат.

Ориганото не само што е одличен додаток во омилените јадења, туку ова растение има бројни лековити



својства, од кои може да се состави долга листа на здравствени придобивки.

Најпрво, тоа силно и ефикасно делува во борбата против салмонела, кандида, бронхитис, ги лечи синусите, а воедно е и извонреден лек против бактеријата ешерихија коли.

Заедно со лековитото својство карвакрол обединето со уште едно такво својство наречено тимол, ориганото е вистинскиот природен лек кој го спречува развивањето на бактериите во организмот.

Ориганото е зачин без кој пицата би имала сосема препознатлив вкус, но ова билка е многу повеќе од тоа. Ориганото е важна кулинарска билка затоа што како зачин дава специфична арома на јадењата и салатите во кои се додава.

Секако дека ориганото станало популарно и надвор од Јужна Италија, после II светска војна. Ориганото добро оди и со зачинетите јадења, кои се популарни токму во Јужна Италија. За да не дојде до забуна, ориганото се користи и во сите други кујни во Медитеранот, но и на Филипините и во Латинска Америка.

БОСИЛЕК

Ова ароматично и лековито растение на јадењата им дава мирисна и пикантна нота, а одлично одговара со домати, модри патлиџани, карфиол и компир. Честа состојка е за преливи за месо и тестенини. Босилекот (*Ocimum basilicum*) е одличен антиоксиданс кој го подобрува варењето и ја чува храната од расипување. Кај ова едногодишно растение можат да се користат сите надземни делови иако најчесто се користат само свежите листови.

Ова растение бара сончеви и топли места, а треба да се држи подалеку од провев, се сади во март и април, а може да се консумира штом ги појави првите цветови, од мај до август.



Ароматичните растенија може да се користат на неколку начини: свежо набраните може да се користат како зачини за време на готвењето или како декорација, но и во домашната козметика.

Исто така, се користат и сушени иситнети растенија како зачин кој долго може да стои. По-

требно е да се исечкаат и добро да се исушат завиткани во газа на место кое не е директно изложено на сончеви зраци. Покрај тоа, постојат и интересни начини на ароматичните растенија да им се сочува свежината: исечкајте ги и ставете ги во калапи за мраз, прелијте ги со вода и замрзнете ги. Кога ќе ви затребаат свежи зачини, одмрзнете ги и додадајте ги во јадењето.

Впуштете се во креативна авантура на одгледување на растенија и вашиот труд ќе биде награден со вкусни и здрави органски зачини кои ќе го надополнат вкусот на вашите јадења преку цела година.



УЛОГАТА НА АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ ВО ЗАШТИТАТА НА ИНТЕРЕСИТЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Ренаша Аиновска Талеска, Раководител на Сектор за заштита на правата на крајните корисници

Агенцијата за електронски комуникации (АЕК) како независно регулаторно тело има задача да го регулира пазарот на електронски комуникации во Република Северна Македонија и притоа да го заштити интересот на претплатниците како корисници на електронските комуникациски услуги. Во таа насока делува и Секторот за заштита на правата на крајните корисници во состав на АЕК. Секторот е составен од две одделенија и тоа: Одделение за грижа за корисници и Одделение за решавање на спорови.

- Одделението за грижа за корисници делува превентивно и советодавно кон потрошувачите со цел нивна заштита при склучување на претплатничките договори и користењето на услуги од операторите - даватели на јавни електронски комуникациски мрежи кои обезбедуваат јавно достапни комуникациски услуги.

За таа цел ова Одделение:

- го организира информирањето на крајните корисници на јавни електронски комуникациски услуги со цел тие да се запознаат со своите права, како и со правата и обврските на операторите;



- го мери задоволството на крајните корисници на електронски комуникациски услуги (анкетни прашалници);

- го организира и следи водењето на веб-страницата komuniciraj.mk;
- дава мислења по одредени прашања поврзани со правата на крајните корисници на електронски комуникациски услуги на организациите на потрошувачи и други институции и тела;
- ја организира и координира постапката на одобрување на стандардните претплатнички договори;
- го координира информирањето на крајните корисници преку контакт-центарот, на бесплатниот телефонски број на Агенцијата (190);
- соработува со Организацијата за заштита на потрошувачите, Народниот правобранител и Државниот пазарен инспекторат;
- дава иницијатива за донесување или измена на актите кои се однесуваат на грижата за крајните корисници;

- учествува во работата на домашни и меѓународни тела и конференции од областа на заштитата на правата на корисниците.

- Одделението за решавање на спорови делува правно како второстепен орган преку решавање на спорови и преку правно спроведена постапка ги штити интересите на претплатниците согласно со позитивните законски прописи, односно согласно со Законот за електронски комуникации и Правилникот за општи услови, како и други акти кои се во насока на правна заштита (Закон за заштита на потрошувачите, Закон за општа и управна постапка, итн). За таа цел Одделението за решавање на спорови:

- ја организира и координира постапката за решавање на спорови помеѓу оператори и крајни корисници и се грижи за нејзина целосна и навремена реализација;

- дава стручно мислење по одредени прашања поврзани со постапката за решавање на спорови;

- дава стручно мислење и покренува иницијатива за донесување или измена на подзаконските акти кои се однесуваат на заштитата на правата на корисниците на јавни електронски комуникациски услуги;

- дава иницијатива за донесување или измена на акти поврзани со постапката за решавање на спорови;

- го организира водењето на регистарот за постапките за решавање на спорови;

- учествува во работата на домашни и меѓународни тела и конференции од областа на решавање на спорови;

- соработува со Организацијата за заштита на потрошувачите, Народниот правобранител и Државниот пазарен инспекторат.

Секој корисник на електронски комуникациски услуги пожелно е да ја знае постапката за поднесување на приговор до оператор, а потоа и до АЕК. Незадоволниот корисник најпрво треба да поднесе писмен приговор до операторот, а потоа до Агенцијата за електронски комуникации. Писмениот приговор го поднесува во еден од продажните салони на операторот. Рокот за поднесување на писмен приговор до операторот е 15 дена од денот



на настанатата повреда. Притоа претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок, иако поднел писмен приговор до операторот. Операторот е должен да му достави на корисникот одговор во писмена форма за основаноста на поднесениот приговор во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот. Доколку корисникот не е задоволен од одговорот на операторот, има право во рок од 15 дена од денот на приемот, до Агенцијата да достави барање за решавање на спор. Во случај кога операторот нема да одговори по приговорот, пре-

тплатникот има право во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот, да достави барање за решавање на спор до Агенцијата.

Барање за решавање на спор може да се поднесе на еден од следниве начини:

- по пошта, на адреса: Агенција за електронски комуникации, Кеј Димитар Влахов бр.21, 1000 Скопје
- лично во просториите на Агенцијата на горенаведената адреса или
- електронски на e-agencija.aek.mk (документацијата скенирана и прикачена во PDF).

Притоа е задолжителна следната документација:

- формулар за приговор (Барање за решавање на спор, го има на нашиот web. www.aec.mk);
- приговор пратен до оператор;
- одговор по приговор;

Вработените во двете одделенија во Секторот за заштита на правата на крајните корисници се дополнуваат во своите работни задачи, во насока на подобра и поквалитетна заштита на интересите на претплатниците на електронски комуникациски услуги, како дел од поширокиот пазар на потрошувачи.





ЈП ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА

Потрошувачите на Град Скопје кои се истовремено и корисници на услугите на ЈП Водовод и канализација, најчесто се соочуваат со одредени прашања поврзани со: исправноста и квалитетот на водата за пиење, исправноста на водомерите, одговорноста за поправка и редовното читање, високите сметки, акциите за наплата на долговите без пресметка на камата и заостанатите застарени долгови. На овие прашања добивме одговор од м-р Катерина Пејкова, шеф на кабинет на директорот на ЈП Водовод и канализација.

? Дали граѓанинот на Град Скопје може да смета дека пијат чиста и квалитетна вода и колку често се прават хемиски и бактериолошки анализи на водата?

Граѓаните на Град Скопје може во целост да сметаат дека пијат чиста и квалитетна вода за пиење која секојдневно се контролира од вкупно 50 мерни места разместени по територијата на Град Скопје. Земањето е секојдневно од сите мерни места за да се обезбеди максимална контрола на квалитетот на водата за пиење од водоснабдителниот систем на Град Скопје согласно со Правилникот за безбедност на водата за пиење 183/18. Со тоа го гарантираме квалитетот на водата за пиење со потврда за безбедност.

? Дали постои обврска исправноста на водомерите редовно да се проверува од страна на стручните служби на ЈП Водовод и канализација?

Водомерите се сопственост на корисниците. По барање на корисникот може да се изврши проверка на исправноста на водомерот - визуелна исправност (има валиден жиг, исправно е монтиран, ја опфаќа целокупната потрошувачка на вода и слично). Контролата на исправноста на водомерите ја вршат надлежните вработени во континуитет (при редовно или вонредно отчитување на водомерите).

? Доколку водомерот е неисправен - закочен, дали тој веднаш се менува од страна на стручните служби на ЈП Водовод и канализација по јавување на граѓанинот?

Неисправните водомери се менуваат во најкраток рок (не подолг од 7 дена) од страна на надлежните вработени во ЈП Водовод и канализација Скопје.

? Често постојат граѓанинот ни јавуваат дека сметките им се високи и се најлакавото иако тоа е неопходно. Ве молиме одговорите ни на кој начин граѓанинот можат да имаат реални сметки?

Отчитувањето на водомерите се врши секој втор месец. Во периодот кога се врши отчитување на водомерите корисниците на нашите услуги добиваат фактури согласно со прочитаната состојба на водомерите. Во периодот кога нема да се изврши отчитување на водомерите, корисниците на нашите услуги добиваат фактури кои се генерирани во согласност со нивната годишна потрошувачка на вода. Сите рекламации добиени од страна на корисниците на нашите услуги кои се однесуваат на нередни фактури, се разгледуваат и коригираат согласно со реалната состојба на водомерот.

? *Во услови на пандемија од Ковид 19 редовно чистање на водомерите кои се монитирани во становите на граѓаните станува проблем. Кои се можностите граѓаните сами да ја пријават состојбата на водомерите и на кој начин можат да го спорат тоа?*

Соочени со пандемијата, ЈП Водовод и канализација Скопје реагираше сè со цел да бидат задоволени барањата на нашите корисници. Преку веб-порталот на ЈП Водовод и канализација - Скопје, сите регистрирани корисници имаат можност да достават состојба на водомерите во периодот од 11 до 16 во месецот преку соодветната форма за таа намена. Преку мобилната апликација на ЈП Водовод и канализација – Скопје корисниците имаат можност да пријават состојба на броилата, како и преку веб-порталот, со таа разлика што преку мобилната апликација постои можност, со доставата на состојба, да се испрати и фотографија, сликана со мобилниот уред, со што се потврдува точноста на податокот. Воедно, овозможено е пријавување на состојбата на водомерите и преку нашиот контакт центар на тел. 02 3073 010. И, секако, нашите инкасанти оставаат известувања во колективните станбени објекти (на влезните врати или на огласните табли), со

кои се замолуваат станарите да ги остават состојбите на своите водомери на влезните врати. Сето ова е со цел генерирање на реални фактури за потрошена вода.

? *Колку често во текот на годината ЈП Водовод и канализација спроведува акција за ослободување од камата на ипотрошувачи кои имаат неизплатени заостанати сметки и дали одзивот на граѓаните при такви акции е задоволителен?*

Согласно со извршените анализи, ЈП Водовод и канализација Скопје минатата година организираше две акции за наплата на долговите без пресметка на камата. Оваа година организираме една акција. Акциите за наплата на долговите без пресметка на камата беа успешни. Нашето претпријатие и понатаму ќе ги следи состојбите и доколку има потреба, повторно ќе организира наплата на долговите без пресметка на камата.

? *Граѓаните често се жалаат дека им се наплаќуваат застарени сметки и долгови за кои не се прилично информирани. Колкав е бројот на овие илјади кај вас?*

Фактурите кои ги добиваат нашите корисници содржат информација за неподмирениот долг на корисниците. ЈП Водовод и канализација Скопје во континуитет врши навремено тужење на неподмирениот долг на корисниците сè со цел тој да не застари и да не е наплатлив.

? *Во ЈП Водовод и канализација постои жалбена комисија, но ве молиме појаснете на кој начин граѓаните можат да поднесат жалба?*

Во ЈП Водовод и канализација Скопје, со одлука на Управниот одбор е формирана Комисија за спорни сметки. Комисијата има задача да ги ре-

шава поднесените барања од корисниците на ЈП Водовод и канализација Скопје што се однесуваат на спорни сметки со специфични ситуации кои излегуваат надвор од редовното работење на Секторот за наплата.

Начинот на постапување и одлучување на Комисијата е уреден со Упатство за работа на Комисијата за спорни сметки, исто така, донесено од Управниот одбор на претпријатието.

Донесената одлука, Комисијата е должна да ја достави во писмена форма до подносителот на барањето и Службата надлежна за постапување по одлуката.

Комисијата за својата работа изготвува месечен извештај кој е должна да го достави до Директорот и Управниот одбор на претпријатието.

? *Дали ЈП Водовод и канализација има појмишани договори за користење на услугата со појтрошувачиите и колку често се ажурираат појтрошувачиите?*

Со корисниците на нашите услуги имаме склучени договори и тие постојано се ажурираат.

? *Што се случува доколку голем дел на сметки се водат на сметари сојсметвеници кои ги подале сметановиите или на починати лица? Како се справувате со овие проблеми?*

Корисниците на нашите услуги, согласно со законските нормативи имаат обврска да ја одјават услугата. За починатите лица постојат процедури и законски нормативи кои ЈП Водовод и канализација Скопје ги реализира.

? *Кој е надлежен за поставување и реконструкција на канализациска мрежа во населбиите?*

Надлежни за поставување и реконструкција на канализациските мрежи се општините и Градот Скопје, во зависност од тоа под чија надлежност е улицата. ЈП Водовод и канализација

Скопје ги дава условите за проектирање на канализациските мрежи и ги ревидира, а во текот на изведбата ја надгледува изградбата на канализациската мрежа за по завршувањето да ја прими за идно одржување.

? *Кои се проблемите со кои се соочува ЈП Водовод и канализација при редовното функционирање?*

ЈП Водовод и канализација Скопје се соочува со следниве проблеми:

- злоупотреба, односно кражба на вода,
- непристапност до водомедрите за отчитување и контрола,
- нередовно сервисирање на фактурите за потрошена вода,
- несоодветно одложување на отпад во канализациската мрежа (особено фрлање на влажни марамчиња во вц-шолјите што по некое време прави огромен проблем, односно доаѓа до затнување на одводот и проблеми и на граѓаните, но и на вработените во претпријатието).

Согласно со веќе утврдените аномалии, нашето претпријатие има процедури за работа кои се во согласност со законските нормативи и тие придонесуваат за намалување и целосно сузбивање на евентуалните проблеми.



ТЕРМАЛНИТЕ ВОДИ КАКО ИЗВОР НА АЛТЕРНАТИВНА ЕНЕРГИЈА

Проф. д-р Сања Пойовска Василевска

Што претставуваат термалните води?

Термалните (топли) води имаат повисока температура во однос на подземните води кои се користат за санитарни потреби и наводнување. Тие се, всушност, носители на геотермална енергија (топлинска енергија со потекло од земјата /гео/ содржана во водата) и спаѓаат во категоријата нискотемпературни геотермални ресурси ($t < 180^{\circ}\text{C}$).

Што е геотермална енергија?

Геотермалната енергија доаѓа од природната топлина на Земјата, пред сè, поради распаѓањето на природно радиоактивните изотопи на ураниум, ториум и калиум. Поради внатрешната топлина, протокот на топлина на површината на Земјата во просек е 82 mW/m^2 , што претставува вкупна топлина од околу 42 милиони мегавати. Во просек, температурата на Земјата се зголемува со длабочината, околу $25\text{--}30^{\circ}\text{C}/\text{km}$, така што температурата на Земјата на 10 km длабочина би била над 300°C . Се верува дека температурите во основата на земјината кора се движат од 200 до 1000°C , а топлината кон површината претежно се пренесува со спроведување/кондукција. Во некои области, топлината полесно се спроведува кон површината, што се должи, помеѓу другото, на интру-

зијата на растопена магма од длабочините, на високиот топлински проток кон површината поради потенката кора или на подигнувањето на подземната вода која се загрева.

Топлинската енергија на Земјата е огромна, но само мал дел од неа може да се искористи и тоа во области каде што геолошките услови дозволуваат „носач“ (како што е водата) да ја „пренесе“ топлината од длабоките жешки зони до или во близина на површината, со што се создаваат геотермални ресурси. Длабочината на бунарите за геотермално производство се движи од неколку стотини метри до 3 и повеќе километри, во зависност од бараниот ресурс и потенцијал.

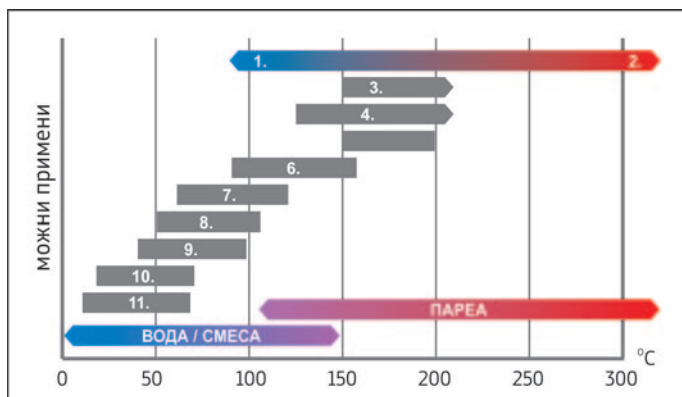
Геотермалните ресурси обично се класифицираат во различни категории во зависност од просечната годишна температура која тие можат да ја обезбедат. Тоа може да биде сува пара или жешка вода, каде што во центарот постои зона на нагорен излив, зона на излевање или зона на загреана вода која буквално се движи што подалеку од центарот на системот, и зона на прилив каде што се одвива надополнување/ полнење. Топлата вода има помала густина од околните студени подземни води и затоа се стреми кон површината долж фрактури и други порозни структури за да се појави на површината на земјата како топол

извор (термална вода), фумароли, гејзери или наслаги на травертин. За ресурси во облик на жешки суви карпи, се тестираат нови експериментални технологии, како на пример, со хидраулично кршење под притисок, проследено со студена вода која се инјектира надолу преку еден бунар, а произведената топла вода се црпи од втор бунар, во затворен систем.

ректно загревање и ладење. Температури (на вода и тло) во опсег од 5-30°C можат да се користат со топлински пумпи кои обезбедуваат греење и ладење.

Во светски рамки, обемот на геотермалните ресурси со ниска температура е околу 140 EJ/год. топлина или една третина од сегашната потрошувачка на енергија во светот.

Модифициран Lindal дијаграм



1. Производство на ел. енергија со бинарни постројки
2. Производство на ел. енергија со паро-турбински постројки
3. Ладилна енергија за замрзнување
4. Дестилација на вода
5. Сушење на храна / конзервирање
6. Оладување на простор
7. Загревање на оранжери
8. Загревање на простор
9. Загревање на базени
10. Загревање на рибници/аква култури
11. Топење на снег

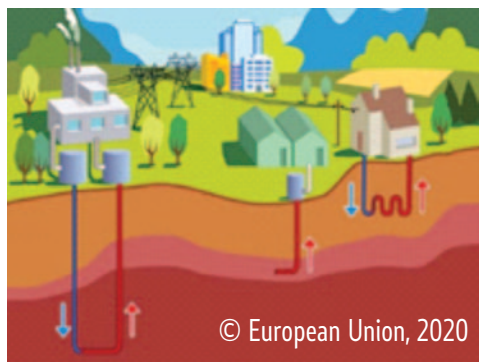
- Температурата на ресурсот ги ограничува можните примени
- Каскадните и комбинираните примени ја подобруваат изведливоста

Примери:

- Најнапред, геотермалната вода да се искористи за индустриска топлина, а потоа за загревање на простор (каскадна примена);
- Геотермална постројка која произведува електрична енергија и жешка вода за реонско затоплување (комбинирано производство на топлина и струја).

Колку изнесува ъошненцијалот на геотермалната енергија?

Општо, ресурсите над 150°C се експлоатираат за производство на електрична енергија, а ресурсите под 150°C обично се користат за ди-



Главната предност на геотермалните системи за греење и производство на електрична енергија е тоа што тие се достапни 24 часа на ден, 365 дена во годината и се исклучуваат само за одржување. Системите за производство на електрична енергија обично имаат фактор на оптоварување од 95% (т.е. тие работат со речиси полн капацитет во текот на целата година), додека системите со директна употреба имаат фактор на оптоварување од 25 до 30%,

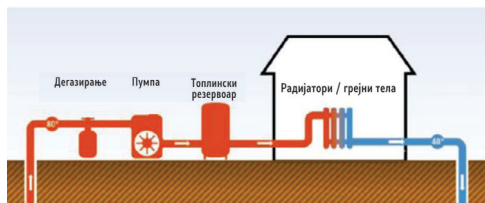
бидејќи греењето не е потребно во текот на целата година. Системите со топлинска пумпа имаат искористеност на капацитетот од околу 10-20% само со режим греење или двојна вредност ако е вклучен и режим на ладење.

Загревање на простор со термална вода – главни карактеристики

- Загревањето на просторот и реонското загревање спаѓаат во најуспешните директни геотермални примени во земји со студен климат;
- Водечки земји: Кина, Исланд, Турција, Франција, Германија, САД, Италија;
- Важен е хемискиот состав на водата;
- Потребната температура на загревната вода е во опсег од 60-90°C. Вообичаена температура на повратната вода е 25-40°C;
- Најчесто се користат радијатори или системи за подно греење. Можни се и системи за греење на воздухот;
- Густината на населението и растојанието помеѓу геотермалното поле и потрошувачите се важни за економијата на системот;
- Општо земено, нема големи проблеми поврзани со ваквиот начин на користење;

Едноцевен систем со отворен циклус

- Геотермалната/термалната вода се користи директно
- Искористената вода од радијаторите се реинјектира во тлото или се испушта



- Когенераацијата (комбинирано производство на топлина и струја) значително ја подобрува економичноста на системот;
- Ако температурата на ресурсот е прениска за директна примена, може да се користи геотермална топлинска пумпа.

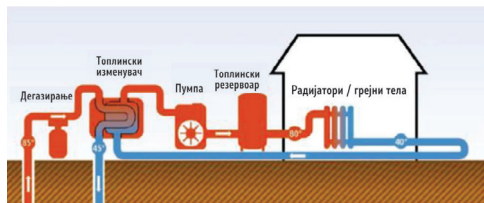
Термални бањи и базени

- Геотермалната вода илјадници години се користела за капење и подобрување на здравјето;
- Главно се користат нискотемпературни ресурси;
- Важни се температурата и содржината на минерали во термалната вода;
- Пожелна е директна употреба на термалната вода која понекогаш се третира со хлор;
- Повеќето бањи користат терапевтска кал (пеолоиди);
- Производство на козметички производи;
- Важни социјални и културни центри;
- Вообичаено поврзани со верски церемонии;



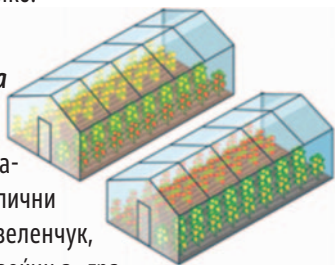
Двоцевен систем со затворен циклус

- Вообичаено се користат топлински изменувачи
- Флексибилност, во смисла дека можат да се приклучат и други енергетски извори



- Придонесува за развој на одржлив туризам - екотуризам;
- Водечки земји: Кина, Јапонија, Турција, Бразил, Мексико.

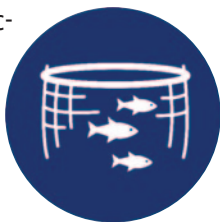
Загревање на оранжерии



- Одгледување на различни култури: зеленчук, овошје, цвеќиња, градинарски растенија, зачини...;
- Снабдување со топлина деноноќно во студени периоди;
- Контрола на влажноста во топлите региони, на пр. за розите во Кенија;
- Му се спротивставува на нокниот пустински студ, на пр. Тунис;
- Извор на CO₂ за збогатување на внатрешниот воздух во оранжерииите, на пр. Исланд, Кенија;
- Водечки земји: Турција, Русија, Унгарија, Кина, Холандија.

Аквакултури

- Одгледување на слатководни или морски организми во контролирана средина за да се зголеми интензитетот на производството;
- Квалитетот на водата и контролата на болестите се важни во одгледувањето риби;
- Тилапија, лосос и пастрмка се најчестите видови, исто така, тропски риби, јастози, ракчиња и шкампи;



- Температурата на водата се движи од 13 до 30°C;
- Стапката на раст може да се зголеми за 50 до 100%;
- Типичен капацитет од 2 ha во соодветна температурна климатска зона има потреба од инсталирана моќност од 14 MWt;
- Водечки земји: САД, Кина, Исланд, Италија, Израел.

Индустриски примени



- Сушење - највообичаен процес (дрво, природни влакна, житарици, овошје, зеленчук, зачини, кафе, чај);
- Процесно загревање - презагревање на котелска вода итн.;
- Испарување - екстракција на сол и други минерали;
- Дестилација - индустрија за алкохол и јаглеводороди;
- Миенење - прехранбена индустрија;
- Хемиска екстракција - одвојување на злато од руди;
- Пастеризација на млеко;
- Производство на CO₂;
- Ладење - замрзнување со апсорпција;
- Индустриската примена има високи фактори на оптоварување (0,4 - 0,7) кои ја намалуваат единечната цена на енергијата;
- Водечки земји: Нов Зеланд, Исланд, САД, Италија.

Нивелирани трошоци за топлинска енергија за технологии со обновлива енергија



Извор: IPCC report: Renewable Energy Sources and Climate Change Mitigation, 2011

Предности и недостатоци на геотермалната енергија

Предности	Недостатоци
Поеколошка од конвенционалните извори на енергија.	Најголемиот и единствен недостаток на геотермалната енергија е тоа што е врзана за локација.
Обновлив извор на енергија.	За време на ископувањето се ослободуваат гасови во атмосферата.
Бројот на искористливи геотермални ресурси ќе се зголеми со тековните истражувања и развој во индустријата.	Ризик да се предизвикаат земјотреси.
Одржлив извор на енергија (секогаш расположлив, во споредба со ветерната и сончевата енергија)	Скап ресурс, со многу високи претходни трошоци (истражување, лоцирање и подготовка на ресурсот). Искористениот флуид/течност треба да се инјектира/пумпа назад во подземните резервоари доколу се надминува одржливиот максимум за да се спречи исцрпување. Потребно е управување за да се зачува одржливоста.
Сигурен енергетски извор бидејќи полесно е да се предвиди излезната моќност со висок степен на сигурност.	
Нема потреба од гориво.	
Зголемено истражување, што значи дека се создаваат нови технологии за подобрување на енергетскиот процес.	

СОВЕТИ ЗА ЗАШТИТА И ИЗБОР НА **МОБИЛНО** И **ИНТЕРНЕТ** БАНКАРСТВО

М-р Злајка Појовска Сјамболска

Забрзаниот развој на комуникациските технологии, примената на интернетот во секојдневниот живот и работата на секој поединец, како и сè поголемата појава на паметни уреди, доведуваат до приближување на електронските банкарски услуги до корисниците. Банкарската индустрија претставува домен на работење кој на своите корисници им нуди голем број услуги преку користењето на новите комуникациски медиуми. Овие сервиси треба да овозможат брз оддалечен пристап, заштеда на времето на корисниците и, најбитно од сè, повисок степен на сигурност. Е-банкинг сервисите им нудат на корисниците пристап до нивните налози, преглед на поголемиот дел од трансакциите, пренос на средства, плаќање, преглед на каматните стапки, договори и поднесување на различни барања. Сигурноста на овие сервиси е регулирана на неколку нивоа со цел да се обезбеди повисок степен на доверба.

Електронско банкарство

Традиционалните банки нудат голем број сервиси на своите клиенти. Тука се подразбираат трансакциите на клиентите, платниот промет, како и давањето на кредити на поединци или компании. Во споредба со традиционалните

начини на давање на банкарски услуги, електронското банкарство го користи интернетот за да им ги достави своите услуги на корисниците. Како услуги од доменот на електронското банкарство спаѓаат отворање налози, префрлување на средства, како и електронско плаќање на сметки. Поимот електронско банкарство (e-banking) претставува употреба на нови технолошки решенија, за да се овозможи корисниците од кое било место и во кое било време да ги извршуваат паричните трансакции преку користење на компјутерските мрежи. На овој начин во значителна мера е олеснет трансферот на парични средства.

Често доаѓа до изедначување на поимите е-банкарство и интернет-банкарство, што не е точно. Е-банкарството е поширок поим, а интернет-банкарството е само една од неколкуте услуги кои ги нуди електронското банкарство. Е-банкарството вклучува телефонско банкарство, интернет-банкарство, мобилно банкарство и СМС услуги. Доколку извршувањето на банкарските активности вклучува користење на интернет-мрежа, тогаш станува збор за интернет-банкарство.

Еден начин на реализирање на електронското интернет-банкарство е можноста банката која има физички филијали и нуди традиционални



банкарски услуги, да отвори веб-портал на кој на своите корисници ќе им ги понуди и услугите на електронското банкарство. Целта на ваквиот начин на работа, од една страна, е на корисниците да им се приближат услугите на банката, а од друга страна, вработените во банката да се ослободат од големи гужви и редици на шалтерите на банката. Постојат два основни типа на веб-страници преку кои можат да се користат услугите на електронското банкарство, а тоа се: информативни и трансакциски.

Информативните веб-страници обезбедуваат пристап на клиентите до генералните информации за финансиската институција и запознавање со видовите производи и услуги кои таа ги нуди.

Трансакциските веб-страници им овозможуваат на клиентите да извршуваат трансакции преку страницата на финансиската институција со иницирање на банкарски трансакции или купување на понудените производи и услуги. Банкарските трансакции може да се рангираат од оние кои претставуваат основни активности, како што се дополнување на сметките на клиентите, до трансфери на пари помеѓу деловните ентитети. Од причина што трансакциските веб-страници ја овозможуваат електронската размена на доверливи информации за клиентите и трансфер на пари, обезбедувањето на услугите преку нив ги изложува финансиските институции на многу поголем ризик во однос на основните информативни веб-страници.

Мобилно банкарство

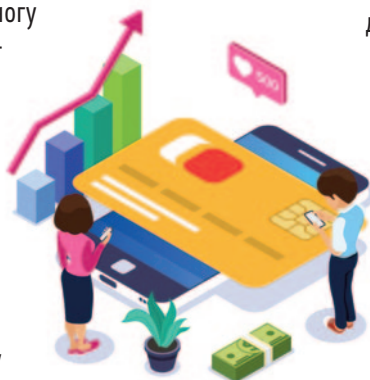
Мобилното банкарство наједноставно може да се дефинира како банкарство кое се остварува со пристап до банкарските услуги преку

мобилен телефон. Услугата на мобилното банкарство е наменета за сите кои сакаат брз и едноставен пристап до своите сметки во банка преку своите паметни телефони, без оглед на времето и местото каде се наоѓаат.

Предностите на користењето на мобилно банкарство се бројни. Една од најважните е потполната независност од локацијата што подразбира дека пристапот до сопствената сметка во банката и вршењето на трансакциите е можно на кое било место и во кое било време. Останатите предности вклучуваат:

- Овозможување на специфични услуги со кои се обезбедува лојалност на клиентите, во смисла на брза реакција за одредени трансакции;
- Вистински решенија за донесување на спонтани одлуки и потреби кои не подразбираат ангажирање на големи количини на пари;
- Зголемување на ефикасноста на клиентите при вршењето на дневните рутини.

Преку мобилното банкарство и мобилните технологии банката има подобар увид во однесувањето на клиентите при користењето на банкарските производи и услуги. На пример, доколку клиентот користи картичка при плаќањето, секогаш е информиран кога е извршена трансакцијата и за кој износ е задолжена сметката. Исто така, банката може да го извести клиентот за состојбата на кредитот, датумот кога доспева ратата за плаќање или кога доспева сметката за плаќање. Од друга страна, клиентите имаат увид во своите депозити и плаќања кои доспеваат.



Во недостатоците од користењето на мобилното банкарство може да се вбројат проблемот на идентификација, сигурноста и приватноста на податоците, како и брзината и достапноста на мобилните телекомуникациски мрежи.

Безбедноста во користењето на мобилните уреди за мобилно банкарство се огледува преку физичкото отварање на банкарската апликација (непостоене на лозинка), автентификација на уредот од страна на провајдерот на услугите, заштита на податоците кои се пренесуваат и кои се чуваат на мобилниот уред.

Одредени банки воведуваат посебни протоколи според кои при вршење на интернет-транзакции, преку смс порака се дистрибуира еднократна лозинка (OTP) на телефонскиот број на корисникот. По нејзиното добивање, потребно е таа да се внесе во означеното поле за внес, со што се потврдува автентичноста на корисникот.

Како да се заштитите при користење на мобилно банкарство?

И покрај високите сигурносни стандарди, секогаш постои ризик дека ќе има обиди да се шпионираат податоците за личен пристап или злоупотреба на дигиталниот идентитет на поединецот. За да се спречи таква штета и да може интернет-банкарството непречено да се одвива на компјутер или на паметен телефон, потребно е да се почитуваат неколку основни правила. Како прво, потребно е да ги имате последните верзии на: оперативниот систем, скенерот на вируси, firewall и банкарската апликација.

Домашните компјутери можат да бидат првата „влезна врата“ за пристап на криминалците.

Доколку не се соодветно заштитени, тогаш влезната врата е отворена. Доколку банкарството го извршувате преку интернет, би требало да користите скенер на вируси и firewall. Достапните ажурирања би требало веднаш да ги инсталирате штом пристигне известувањето, за да се обезбеди соодветна заштита од вируси. Истото се однесува и на паметните телефони и другите мобилни уреди: кој ги извршува банкарските трансакции и користи банкарски апликации, секогаш мора да го ажурира оперативниот систем и апликациите.

Преземајте само банкарски апликации од овластена продавница за апликации

Апликациите за банкарство треба да се инсталираат само од овластена продавница за апликации на вашиот паметен телефон или таблет (Google Play Store / Apple App Store). За инсталација не смеат да се следат никакви, кои се можеби лажни, „информации“ за преземање од рекламни е-пораки или веб страници.

Не чувајте шифри, броеви на трансакции и друѓи податоци за приватност на уредите

Лозинките, броевите за лична идентификација и бројот за автентификација на трансакциите никогаш не смеат да се чуваат нешифрирани во апликациите, во облакот или на хард дискот. Дури и ако се зачувани како телефонски броеви во адресарот, тоа не дава соодветна заштита. Податоците за пристап, исто така, треба редовно да се менуваат. Ова се однесува на сите сметки на корисникот, а не само на интернет-банкарството.



Зголемејте го вниманието

На e-mail или текстуалните пораки, наводно, од сопствената банка, со кои се бара потврда на чувствителните податоци, на пример, преку барање на шифри или на бројот за автентификација на трансакциите, не треба да се одговара. Исто така, би требало да се избегнува кликање на врските кои водат на друга влезна страница. Банките никогаш не бараат такви податоци преку е-пошта или СМС, но, исто така, и преку телефон. Доколку ве побара некој, наводно, вработен од банката и побара заедно да ја направите трансакцијата од сметката, веднаш прекинете го повикот.

Еве уште неколку совети на кои треба да се придржувате при користење на интернет и мобилно банкарство:

- Користете ги само сигурните интернет-страници

Секогаш обрнете внимание на тоа дали во линијата на алатки на вашиот прегледувач постои знакот на катанче кој гарантира дека таа страница е заштитена со енкрипција и е потешко да се хакира. Придржувајте се кон ова секогаш кога купувате на интернет и ги впишувате своите лични податоци, како и оние од вашата дебитна или кредитна картичка.

- Внесувајте што е можно подолга лозинка

Јачината на лозинката е најважна за вашата лична сигурност. Како лозинка немојте да го впишувате своето име и презиме или датумот на раѓање или името на домашното милениче. Лозинката нека биде што подолга. Се препорачува да се употребат најмалку осум знаци,

па затоа комбинирајте мали и големи букви, бројки и симболи.

- Поставете е-предупредувања

Доколку мобилната апликација овозможува, поставете е-предупредување при банкарските трансфери, обидите за пристапување кон страницата, при промена на лозинката и слично. Така можете навремено да реагирате ако знаете дека тоа не сте биле вие.

- Исклучете го Bluetooth

Bluetooth овозможува многу погодности при користење на мобилниот телефон, но не е најдобар во осигурувањето на интернетска сигурност на банкарството. Нападите на Bluetooth



се најнов тренд во хакирањето, затоа најдобро е да го држите исклучен.

- Заклучувајте го сопствениот мобилен телефон и личниот компјутер

Поставете квалитетни лозинки на својот мобилен телефон и компјутер, а доколку е можно, користете ја можноста за препознавање на лице или отворање со отисок на прст - со тоа ќе бидете сигурни дека никој освен вас не може да пристапи на вашите уреди.

ПРОИЗВОДИ ЗА САМОПОТЕМНУВАЊЕ НА ТЕНОТ НА КОЖАТА

Тести на хемикалии во производите за самопотемнување

Производи за самопотемнување на тенот: Како тие делуваат на кожата

Можете да користите производи за самопотемнување на тенот на кожата за да ѝ дадете на вашата кожа убава боја, дури и ако нема сонце или не сте сончани. Овие производи делуваат бидејќи во себе содржат супстанција наречена дихидроксиацетон (ДХА). Супстанцијата реагира хемиски со таканаречените аминокиселини што ги имате во вашата кожа. Тенот што го добива вашата кожа од користењето на овие производи доаѓа токму од оваа хемиска реакција. Реакцијата се јавува-наспроти сончевата светлина - во надворешните слоеви на вашата кожа. Така, бојата не трае толку долго бидејќи со текот на времето ги миете слоевите на кожата.

Во прилог се наоѓаат сите тестирани производи за самопотемнување на тенот со слики и процени на производите од страна на *Данскиот совет за потрошувачи THINK Chemicals*.

Тести: Многу производи за самопотемнување на тенот добијаат А-оценка

Данскиот совет за потрошувачи THINK Chemicals тестирале 30 производи за самопотемнување на тенот. Од тес-



тираните производи, највисок А рејтинг добија 9 производи, затоа што не содржат несакани хемикалии во нив. Овие производи со оценка А, меѓу другото, немаат парфери, алергенски конзерванси и супстанции за кои постои сомневање дека се ендокрини нарушувачи, што значи дека се безбедни за секојдневна употреба и не влијаат штетно на кожата.

Производи за самопотемнување на тенот кои содржат несакани хемикалии: Добриот тен осјанува долго време на вашата кожа

Најверојатно нанесувате од производите за самопотемнување на тенот на голема површина од телото и повеќекратно. Ова значи дека вашата кожа е во продолжен контакт со состојките коишто ги содржат овие производи. Ризик од ова е дека апсорбирате несакани хемикалии преку кожата. Затоа, треба секогаш да изберете производ без несакани хемикалии.

Тестот покажува дека 8 производи од тестираните содржат супстанции за кои постои сомневање дека се ендокрини нарушувачи. Овие производи во себе вклучуваат супстанции како парабени, салицилна киселина, бензил салицилат, ВНТ и етилексил метоксицинамат.



„Коктейл ефект“: Целосна илја изложеност може да биде проблематична

Ендокрините нарушувачи во многу случаеви можат, меѓу другото, да придонесат за намален квалитет на сперматозоидите и раниот пубертет кај тинејџерите.

Сепак, производите за самопотемнување со несакани хемикалии само по себе не претставуваат толкав голем ризик. Од друга страна, тоа е целосната изложеност на проблематични хемикалии - т.н. коктейл ефект - што всушност ги загрижува истражувачите.

Индивидуалниот производ е сам по себе безбеден. Сепак, заедно со хемикалиите, на пример, од внатрешната клима, други производи за нега или храна, може да предизвика изложеност што може да биде проблематична во целина. Затоа, добра идеја е да избегнувате несакани хемикалии секогаш кога можете.

Алергија на парфем: Обрнете внимание на парфемите во производите

Парфемот како состојка во производите најчесто може да предизвика алергии на кожата. Откако ќе имате алергија на парфем, тоа може да трае до крајот на животот. Токму поради парфемот кој е содржан во овие производи, тие се оценети со Б-оценка, односно просечен рејтинг, од страна на данскиот совет за потрошувачи THINK Chemicals. Препорака е да се минимизира ризикот од алергии на кожата со исклучување на количината на парфем во производите за самопотемнување на тенот.

Тест на хемикалии во производите за самопотемнување

Данскиот совет за потрошувачи THINK Chemicals избрал

30 производи за самопотемнување на тенот од различни производители, при што е извршено разгледување на сите состојки на производите за содржината на супстанциите што можат да бидат проблематични за здравјето на луѓето и животната средина.

Тестирањето не е направено во однос на тоа колку производите се ефикасни во однос на потемнувањето на кожата и не е направена комплетна хемиска анализа на содржината, па поради тоа концентрацијата на супстанциите не е позната. Процените се засноваат само на информациите за состојките коишто се наведени на амбалажата на самиот производ.

Резултатите од сироведеношо испитување

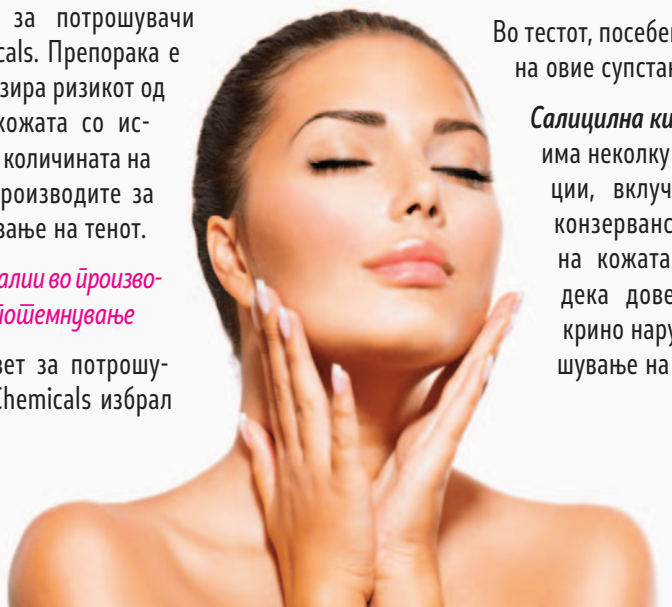
9 производи се со најдобар рејтинг А и немаат несакани хемикалии во нив.

13 производи се со оценка Б, што значи дека тие немаат голем број на проблематични материји. Сепак, тие содржат, на пример, парфем што можат да бидат алергени или супстанции што можат да бидат штетни за животната средина.

8 производи се оценуваат Ц, што значи дека содржат, на пример, супстанции за кои постои сомневање дека се ендокрини нарушувачи, за оштетување на плодноста или особено проблематично за животната средина.

Во тестот, посебен фокус е ставен на овие супстанции:

Салицилна киселина може да има неколку различни функции, вклучително и како конзерванс или омекнувач на кожата. Постои ризик дека доведува до ендокрино нарушување и нарушување на плодноста.





Бензил салицилат е парфем супстанција. Постои ризик дека е ендокрино нарушување.

БХТ е конзерванс за кој се претпоставува дека предизвикува ендокрино нарушување.

Етилхексил мейоксицинамат е УВ-филтер за кој се претпоставува дека е ендокрино нарушување и може да биде проблематично за околината.

Диодуимой ЕДТА може да биде проблематичен за животната средина. Супстанцијата ги врзува металните јони и го штити парфемот.

Циклохексасилоксан е проблематичен за животната средина.

Парфем, вклучувајќи голем број на специфични парфемски супстанции, како што се линалол, бензил алкохол, бензил бензоат, цитронелол, алфа-изометил јонон, гераниол, ку-

марин, цитрал, хидроксицитронелал, хексил цинамал и лимонен може да предизвикаат алергии.

Колку повеќе ја изложувате вашата кожа на парфем, толку е поголем ризикот од развој на алергии. Затоа, добра идеја е да се ограничи изложеноста на парфем. Бидете свесни дека производитите со еко-етикети може да содржат, исто така, парфем. Ако производот ја носи етикетата за алергија Den Bla Krans или AllergiCertified, парфемот не е дозволен.

Лимонен и бензил бензоат, исто така, можат да бидат проблематични за животната средина.

Кога купувате вакви производи, внимавајте на состојките и одбегнувајте ги тие кои содржат штетни состојки.

ОД СОВЕТУВАЛИШТЕТО НА ОПМ

Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ), покрај информирање и едукација на потрошувачите за заштита на нивните права, остварува и редовно советување во рамките на советувалицето кое функционира во седиштето на организацијата во Скопје. Во текот на првите 5 месеци од почетокот на 2021 година во советувалицето во Град Скопје примени се вкупно 748 поплаки од потрошувачи. Советувањето на потрошувачите се врши телефонски, преку е-меил, по пошта и преку социјални мрежи - Фејзбук и Инстаграм.

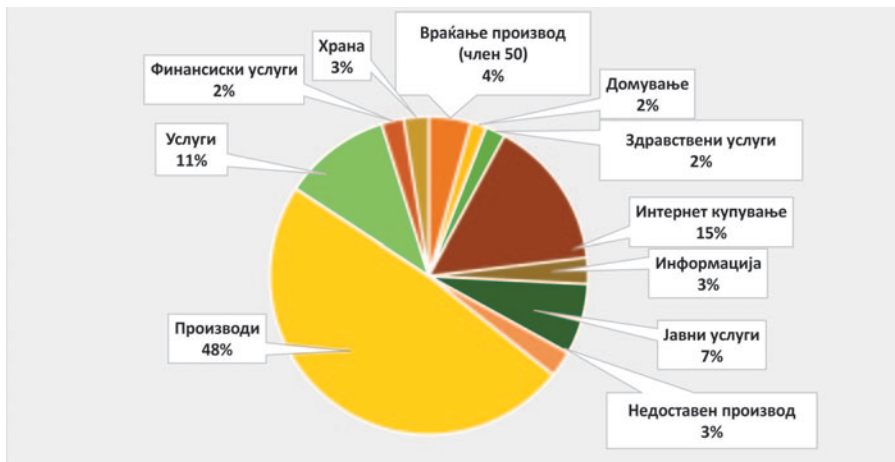


Најголем број од поплаките (48%) се однесуваа на купување производи, а од нив најмногу се застапени производите од бела техника, техничките производи (компјутери, мобилни телефони, телевизори), производите за домот (мебел) и производи за лична употреба (облека, обувки). Од проблемите ги издвојуваме: купувањето производ со скриен недостаток, правата од гаранција и сервисирање, замена на производ и/или враќање на парични средства, ненавремена испорака на производ и сл. Голем број поплаки, 15%, се однесуваа на интернет-купувањето, конкретно нелегалната Фејзбук продажба и продажбата преку другите

социјални медиуми, каде што потрошувачите се најчесто измамени, преку испорачување на производи со поинакви карактеристики од нареданите, оштетени производи, добивање производ само со испратница, а без фискална сметка за потоа да не можат да го вратат и сл. Од поплаките за услугите (11%), најзастапени се тие за туристичките услуги, од кои како највпечатливи ги издвојуваме случаите на откажување или одложување на пакет-аранжманите поради кризата со Корона вирусот, и доделување на ваучери за патување, наместо поврат на средствата, а дел од поплаките, се однесуваа и на сервис услугите, односно проблемите со овластени сервисери.

Дел од потрошувачите (7%) се жалеа и на проблеми со високи сметки за електрична енергија и испорака на вода, додека пак во делот на телекомуникациските услуги, најчесто имаа проблем со интернет провајдерите, мобилната телефонија и некавалитет на услугите. Во делот на финансиските услуги, значаен број поплаки пристигнаа за финансиските друштва, а се однесуваа на надмината висина од со закон дозволени вкупни трошоци за брзите кредити.

Помал број на потрошувачите се пожалија и на проблеми со декларација на прехранбените производи и продавање на производи со изминат рок на употреба, како и враќање на производот во предвидениот законски рок од 15 дена. Во прилог може да погледнете процентуална пресметка на пристигнатите поплаки по категории.



Од анализата на поплаките ги издвојуваме следните најчесто поставувани прашања и нашите одговори:

- Кои се моите права доколку не ми е испорачан или испорачан мебел во рамките на договорениот рок за испорака?**
 Доколку со продавачот имате склучено договор или доколку во кој било друг писмен документ е наведен рокот за испорака на производот, тоа е обврска на продавачот за која доколку не ја исполни, имате право да го раскинете договорот, односно да ви бидат вратени сите парични средства или, доколку трговецот не постапи според вашето барање, да го пријавите кај Државниот пазарен инспекторат како надлежен инспекциски орган за заштита на потрошувачите, на овој линк <https://www.dpi.gov.mk/index.php/mk/odnosi-so-javnost/prijava-od-gragjani/view/form> или на телефонскиот број 02/3220547 и 191.
- Производот го однесов на сервис, во рамките на гарантниот рок, чекам повеќе од 1 месец да го поправам, до кога може производот да биде задржан на сервис?**
 Согласно со Законот за заштита на потрошувачи, овластениот сервисер е должен да ги отстрани сите недостатоци на производот во рок од 30 дена од денот кога е поднесено барањето за сервис. Во случај кога производот нема да биде направен во рок од 30 дена, тогаш имате право да барате нов производ или враќање на платениот износ.
- Имам проблеми со управителот/заедницата на соопственици во зградата каде што живеам, каде да се пожалам?**
 Најпрвин треба да се обратите со поднесок до управителот/заедницата на сопственици, а доколку проблемот не се реши, се обраќате до Инспекторот за домување во општината и до Регулаторната комисија за домување.
- Купив производ преку интернет, од онлајн продавница со социјалните мрежи и производот го испорача на рака при доставата, но производот е оштетен и сакам да го заменам/враќам. Кои се моите права?**
 Доколку е купен производ од лице кое не е регистрирано за вршење дејност, станува збор за нелегална трговија при што не се плаќа данок, а притоа, доколку лицето не издава фискална сметка или друга потврда, нема да можете да ги остварите своите законски права. За тоа можете да пријавите во Државниот пазарен инспекторат и во Министерството за внатрешни работи - Сектор за компјутерски криминал, со цел да го откријат продавачот и да спречат такви измами во иднина.
- Купив прехранбен производ на којшто рокош на употреба му е изминал, каде да пријавам?**
 Доколку купите прехранбени производи чијшто рок на употреба е изминал, а продавачот не ги повлекол од продажба, пријавете во Агенцијата за храна и ветеринарство, на бесплатниот телефонски број за потрошувачи - 0800 3 2222.
- За колку време застарува долгот кој го имам кон одредено претпријатие како корисник на нивните услуги?**
 Долговите за повеќето јавни и комунални услуги застаруваат во рок од 1 година од моментот кога е испорачана сметката за услугата. Тоа значи дека доверителот има право во овој временски период да започне постапка за при- силна наплата на долгот.

КАФЕАВ или БЕЛ ШЕЌЕР, ЗАБЛУДИ и ВИСТИНИ

Д-р Каџа Сиџановска

Постојано го слушаме прашањето „Кафеав или бел шеќер?“ и верувањата дека кафеавиот шеќер е многу поздрава варијанта од белиот шеќер.

Многу често постои заблуда кај поединци, а особено кај популацијата која има дијабетес, односно шеќерна болест, дека ако конзумираат кафеав шеќер, а не бел шеќер, ќе внесат многу помалку калории, и дека конзумирањето на кафеавиот шеќер нема да има влијание врз нивото на гликоза во крвта.

Тоа е голема заблуда.

Количината на калории и јаглехидрати во кафеавиот шеќер е нешто помала од белиот, но тој сепак може да има големо влијание на нивото на гликоза во крвта.

Зошто е кафеав и што содржи?

Кафеавата боја доаѓа од меласата која останува или која се додава во текот на обработката.



Во некои случаи ваквиот шеќер е делумно рафиниран, но почесто е подеднакво рафиниран како и белиот. Меласата му дава единствен вкус и својства на овој вид на шеќер. Меласата е густ, сладок темнокафеав сок, кој е нус-производ во процесот на кристализација што се случува при производството на шеќер.

Водата е клучната разлика меѓу кафеавиот и белиот шеќер. Откако ќе се здружи растението од кое се произведува шеќерот, се додава во вода која се грее до зовривање додека не стане сируп - меласа. Целата смеса се лади и со помош на центрифуга меласата се отстранува за да се добијат шеќерните кристали.

Овие кристали ќе бидат кафеави, бидејќи сè уште се покриени со тенок слој на меласа. Уште неколку пати повтору-

вање на истата постапка ќе го исчистат целиот сируп и ќе се добијат белите шеќерни кристали.

Со самото тоа што на кафевиот шеќер е останат тенкиот слој на сируп (меласа), тој содржи и повеќе вода. Ова е и причината зашто ако подолго време оставиме неупотребен кафеав шеќер тој станува тврд како цигла, бидејќи целата вода од сирупот испарила, поради што кристалите се соединиле.

Освен што содржи повеќе, кафевиот шеќер и собира повеќе вода. Ова нема да биде забележливо при подготвувањето леб, бидејќи тој се прави со многу малку шеќер, меѓутоа веднаш е воочливо при подготовката на слатки.

Поради додавањето на меласата, кристалите од кафевиот шеќер имаат повеќе влага од кристалите на белиот шеќер, што му дава единствена текстура, но влагата не помага во намалувањето на бројот на калории. Една лажичка кафеав шеќер, сепак, содржи околу 60 калории и 15 грама јаглехидрати, што во суштина е исто како кај обичниот, белиот шеќер.



Хранливи материи

Резултатите од истражувањата не ја поддржуваат идејата дека кафевиот шеќер е поздрав од белиот. Иако меласата содржи некои минерали и хранливи елементи, количеството меласа што се додава не е доволно големо за да донесе значителна корист од консумирањето на ваквиот шеќер.

Иако 1 грам кафеав шеќер има незначително помалку калории од белиот шеќер, сепак, лажичка кафеав шеќер содржи повеќе калории од белиот поради поголемата густина.

Ако сакаме да направиме паметен избор, треба да имаме на ум дека внесувањето на шеќер не е ништо друго освен внесување празни калории.



ШЕЌЕРОТ Е САМО ШЕЌЕР, БЕЗ РАЗЛИКА НА БОЈАТА И БЕЗ РАЗЛИКА НА РЕКЛАМИТЕ ОД ПРОИЗВОДИТЕЛИТЕ И ТРГОВЦИТЕ

ПРЕКРШУВАЊА НА ПОТРОШУВАЧКОТО ПРАВО НА ЕУ ОД СТРАНА НА TikTok

Европската организација на потрошувачи BEUC на 16 февруари 2021 година поднесе претставка до Европската комисија и до мрежата на надлежни органи за заштита на потрошувачите на зајмите членки на ЕУ против TikTok (ТикТок), платформа за споделување видеа, која е исклучително популарна кај децата и тинејџерите. Дополнително, со претставката на BEUC, организациите на потрошувачи во 15 земји ги повикаа своите надлежни органи да го испитаат однесувањето на овој гигант на социјалните медиуми.

Врз основа на наодите од најновите истражувања, BEUC утврди дека TikTok има направено повеќекратни повреди на потрошувачките права и не ги заштитува децата од скриени реклами и несоодветна содржина:

Неколку термини во делот: „Услови на услуга“ на TikTok се недоволно јасни и двосмислени, со што го фаворизираат TikTok на штета на неговите корисници. Воедно, условите за користење на неговите авторски права овозможуваат TikTok да остварува неотповикливо право да ги користи, дистрибуира и репроду-

цира видеата објавени од корисниците, без надоместок.

Една популарна карактеристика на TikTok е тоа што корисниците можат да купуваат TikTok кредити кои можат да ги користат за купување на виртуелни подароци за познати личности на TikTok чии видеа на платформата им се допаѓаат. „Политиката за виртуелна ставка“ на TikTok која управува со содржините на платформата применува нефер термини и заведувачки практики. ТикТок тврди дека има апсолутно право да го менува курсот на TikTok кредитит за подароците, потенцијално насочувајќи ја финансиската трансакција во своја корист.

TikTok не успева да ги заштити децата и тинејџерите од скриено рекламирање и потенцијално штетна содржина на својата платформа. Маркетиншките понуди на компаниите кои сакаат да се рекламираат преку оваа платформа придонесуваат за ширење на скриениот маркетинг. На пример, корисниците се поттикнути да учествуваат во брендиран предизвици со хаштаг, каде што се охрабруваат да создадат содржина на специфични



производи. Бидејќи популарните инфлуенсери честопати се почетна точка на ваквите предизвици, вистинската намера на трговците е всушност маскирана за корисниците. TikTok, исто така, не успева да посвети доволно внимание кога станува збор за заштита на децата од несоодветна содржина, како што се достапноста на видеата што покажуваат сугестивна содржина, а се на дофат преку неколку пребарувања.



Практиките на TikTok за обработка на личните податоци на корисниците, исто така, се заведувачки и ги доведуваат коисниците во заблуда. TikTok не ги информира јасно своите корисници, особено на начин разбирлив за децата и тинејџерите, за тоа какви лични податоци се собираат, за која цел и од која правна причина. Овие информации се неопходни за

потрошувачите при користење на услугите на TikTok. Некои од овие и други практики претставуваат потенцијално кршење на Општата регулатива за заштита на личните податоци на ЕУ, чија примена треба да ја следат надлежните органи во сите земји.

Со оваа акција, BEUC и нејзините членки (организации на потрошувачи) имаат за цел надлежните органи да започнат сеопфатна истрага за политиките и практиките на TikTok и да се осигураат дека TikTok ги почитува потрошувачките права. Компанијата треба правилно да ги информира потрошувачите за својот деловен модел и активностите за обработка на податоци и да престане да им наметнува нефер услови и да применува нечесни практики за своите корисници. TikTok, исто така, треба да престане да ги држи во незнаење своите корисници за условите на купувањето виртуелни подароци за нивните омилени идоли и да ја усогласи оваа услуга со исправни процедури. Особено децата и тинејџерите, кои претставуваат важен дел од публиката на TikTok, мора да бидат соодветно заштитени во однос на нивната изложеност на маркетинг, скриено рекламирање и несоодветна содржина.