Врз основа на одредбите од член 126 став 4 од Законотот за заштита на потрошувачите: „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15, 152/15, 140/18 и 236/22), Советот за заштита на потрошувачите при Општина Битола, на седницата одржана на 28.12.2022 година, ја усвои и со одлука ја предложи на усвојување на Советот на Општина Битола следната:

ПРОГРАМА

ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ОПШТИНА БИТОЛА ЗА 2023 ГОДИНА

І.ВОВЕД

Потрошувачката политика е област што директно придонесува за успешноста на економските реформи што се одвиваат во Република Северна Македонија. Таа придонесува граѓаните да се здобијат со соодветни знаења за постојната правна регулатива и нивните права, но и да развијат способности да имаат активна улога на пазарот. Колку потрошувачите стекнуваат поголеми знаења за да направат правилен избор, толку е поголемо влијанието што можат да го имаат врз економските перформанси, преку помагање во развој на конкуренцијата и бизнисот, како и во стимулирање на растот на економијата.

За да се достигне овој развој, потребно е потрошувачите да имаат доверба и да бидат подобро информирани за бизнис-операторите и начинот на кој стопанисуваат тие. Ова значи дека нивните основни права за безбедност, едукација и информираност, заштита на економските интереси, пристап до правдата, претставување и застапување, пристап кон основните добра и услуги, треба да бидат имплементирани и да зајакнуваат. Да се подобри заштитата на потрошувачите во Република Северна Македонија не е само прашање за унапредување на правата на потрошувачите, туку тоа претпоставува и изградба на такво опкружување што помага потрошувачите да ги користат своите права, да имаат пристап до информации и советување, да ги препознаваат основните стандарди за безбедност на производите и нечесните пазарни практики на пазарот.

Република Северена Македонија има предуслов на патот на пристапување кон Европската Унија, да ја развива политиката за заштита на потрошувачите, а следствено на тоа да го усогласува своето законодавство во оваа област со законотодавството на ЕУ.

Ретроспективата на развојот на политиката за заштита на потрошувачите во ЕУ може да се препознае преку усвојувањето на Единствениот европски акт[1], Договорот од

[1] The Single European Act (SEA) 1987.

Мастрихт[2], Договорот од Амстердам[3], Договорот за функционирање на Европската Унија, при што се согледува дека започнувајќи од 1987 г. Европската Унија е сериозно посветена на унапредувањето на правата на потрошувачите. Со Договорот за функционирање на Европската Унија од 2009 година (познат и како Лисабонски договор), член 169, се утврдува дека: „Европските институции мора да предвидат мерки и да придонесуваат кон високо ниво на заштита на потрошувачите". Во членот 12 од овој Договор се утврдува дека „барањата за заштита на потрошувачите треба да бидат земени предвид во дефинирањето и имплементирањето на другите политики и активности. Со цел да ги промовира интересите и да обезбеди високо ниво на заштита на потрошувачите, ЕУ треба да придонесе за заштита на здравјето, безбедноста, економските интереси, промоција на нивното право на информираност, едукација и организирање поради заштита на нивните интереси.

Новата агенда на ЕУ за потрошувачите 2021 -2025 има за цел да одговори на потребите на потрошувачите за време и по пандемијата со COVID-19. Агендата воспоставува долгорочна визија до 2025 година и воведува конкретни активности во пет клучни области, со цел да ги заштити потрошувачите и да ги поттикне да играат активна улога во зелената и дигиталната транзиција. Дигиталната трансформација ја актуелизира заштита на потрошувачите при он лајн купувањето исто како и при купување со физичко присуство, а посебно во доменот на, дигитализацијата на финансиските услуги, решавање на нови предизвици за безбедноста на производите кои се предизвикани од новите технологии и продажба преку интернет и справување со комерцијални практики кои не ги почитуваат правата на потрошувачите, обезбедување заштита на потрошувачите и заштита на основните права во врска со вештачката интелигенција.

Во поглед на зелената транзиција основна улога во процесот има Европскиот зелен договор кој воспоставува стратешка мапа на патокази со специфични пресвртници кои ја насочуваат политичката акција кон зелена и енергетска транзиција со следните цели:

- ЕУ да биде климатски неутрална до 2050 година.
- Да се заштити животот на луѓето, животните и растенијата со намалување на загадувањето.
- Да придонесе за гарантирање на фер и интегрирана транзиција.
- Развој на чисти енергии, сигурни и достапни, и
- Развој на транзициско финансирање.

Од аспект на заштитата на потрошувачите во пазарно опкружување, улогата на независните организации на потрошувачи и граѓанското општество е круцијална, па затоа и политиката за заштита на потрошувачите согледана преку програмите/стратегиите за заштита на потрошувачите треба да ги вреднува напорите и

[2] The Maastricht Treaty (1992-1994).
[3] Treaty of Amsterdam (1999).

активностите на невладиниот сектор соодветно, сè со цел да се оствари нивната улога во системот за заштита на потрошувачите.

Напредокот во усвојувањето на правото во оваа област и јакнењето на институционалните капацитети можат соодветно да се проценат преку прогрес – извештаите и заклучоците на Европската комисија со препораките за идниот развој во заштитата на потрошувачите. Развиениот систем за заштита на потрошувачи претпоставува еднакво вреднување на сите институции и организации што имаат ингеренции во овој домен, имајќи го предвид потрошувачот како есенцијален учесник и партнер на пазарот на кој треба да се воспостават фундаменталните права и механизми за заштита, во економско правните реформи во Република Северна Македонија, особено по датумот на отпочнувањето на преговорите со ЕУ и отворањето на поглавјето 28 – Заштита на потрошувачите и јавно здравје.

Зајакнувањето на позицијата на потрошувачите и ефикасната заштита на нивната сигурност и нивните економски интереси, дигитализацијата, енергетската ефикасност, климатските промени, активностите за подеднаква застапеност и подобрување на положбата на потрошувачите жени и мажи и одржливата потрошувачка треба да станат клучна цел и во националната и локалните политики за заштита на потрошувачите во Република Северна Македонија.

Согласно Законот за заштита на потрошувачите[4], Владата на Република Северна Македонија за период од две години донесува Програма за заштита на потрошувачите[5], а нејзината реализација ја следи Советот за заштита на потрошувачите на Владата. Програмата за заштита на потрошувачите ги утврдува мерките и инструментите што треба да ги преземат некои министерства, државни органи и институции, а исто така и делумно ги утврдува областите на дејствување на невладините организации за заштита на потрошувачите.

Во рамките на локалната самоуправа, Советот за заштита на потрошувачите на ниво на единиците на локалната самоуправа согласно ЗЗП се конституира како постојано работно тело на советот на општината, односно градот Скопје. Членовите на советите за заштита на потрошувачите на општините, односно градот Скопје се избираат од редовите на советниците, здруженијата на потрошувачи и од други здруженија на граѓани, јавните претпријатија, стопанските комори и од државните органи на инспекцискиот надзор кои имаат надлежности поврзани со заштита на потрошувачите. Советите за заштита на потрошувачите предлагаат локални двегодишни програми за заштита на потрошувачите во согласност со Програмата за заштита на потрошувачите на Владата, кои ги усвојуваат советите на општините, односно градот Скопје.

---

[4] Сл. весник на Република Македонија бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11 и 236/22

[5] Од донесувањето на Законот за заштита на потрошувачите, Сл. весник на Република Македонија бр. 38/04, до денес донесени се вкупно 8 Програми за заштита на потрошувачите, и тоа за периодот 2005 – 2006; 2007 – 2008; 2009 – 2010; 2011 – 2012; 2013 – 2014; 2015-2016; 2017 – 2018; 2019 – 2020, 2021-2022 година.

II.ПРАВНА РАМКА ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Правниот основ за заштитата на потрошувачите е даден во Уставот на Република Северна Македонија. Од постоечката законската регулатива, ќе ги наведеме следните закони кои регулираат заштита на потрошувачите: Законот за облигационите односи, Законот за заштита на потрошувачите, Законот за безбедност на производите, Законот за безбедност на храната, Законот за здравје на животните, Законот за електронски комуникации, Законот за електронска трговија, Законотот за заштитата на конкуренцијата, Законот за туристичка дејност, Законотот за угостителска дејност, Законот за безбедност на козметичките производи, Законот за хемикалии, Законот за заштита на правата на пациентите, Законотот за здравствено осигурување, Законотот за здравствена заштита, Законотот за лекови, Законот за енергетика, Законот за поштенски услуги, Законот за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредит, Законот за лизинг, и други закони.

Од аспект на заштита на потрошувачите на ниво на локалната самоуправа, од особена важност се: Законот за локална самоуправа Законот за комунални дејности и посебните закони со кои се регулираат комуналните дејности како што се: Законот за водите, Законот за снабдување со вода за пиење и одведување урбани отпадни води, Законот за одредување на цените на водните услуги, Законот за управување со отпадот и други закони од оваа област.

Законот за заштита на потрошувачите, како основен закон, заради усогласување со законодавството на ЕУ во овој домен претрпе повеќе амандмански измени, од кои најсуштински се оние во 2011 и во 2015 година. Во Законот за заштита на потрошувачите имплементирани се следниве пет права на потрошувачите:

- Право на заштита на здравје и безбедност;
- Право на заштита на економските интереси;
- Право на обесштетување;
- Право на информации и едукација и
- Право на претставување (право да се биде слушнат).

Настојувајќи во домашното право да се имплементираат новините од европското потрошувачко право изработен е **<u>Нацрт Законот за заштита на потрошувачите</u>** во покрај постојните директиви кој се имплементираат и други значајни директиви од Новиот договор на ЕУ заради унапредување на заштитата на потрошувачите.

Комплексноста на правната рамка е една од причините за донесување на Програма за заштита на потрошувачите на општина Битола, заради едукација, информирање и советување на потрошувачите жени и мажи за нивните права како потрошувачи, вклучувајќи ја и енергетската ефикасност и одржливата потрошувачка. Согласно програмата се очекува активно учество на Општина Битола во подобрување на состојбите со потрошувачките права и практики на нејзината територија - подеднакво за сите граѓани, земајќи ги в предвид нивните различности по основа на пол, род , попреченост и други различности кои ги поседуваат.

III. ЦЕЛИ НА ПРОГРАМАТА

Основна цел на Програмата за заштита на потрошувачите со вграден аспект на одржлива потрошувачка и родов аспект, е фокусирана на едукација на јавноста за заштитата на потрошувачите и подобрување на состојбите со потрошувачките права и практики во Општина Битола во наредниот двегодишен период, согласно со двегодишните програми за заштита на потрошувачите на Република Северна Македонија, која на предлог на Министерството за економија ја усвојува Владата на РСМ.

Приоритетни цели на програмата:

- Информирање на јавноста за новиот Законот за заштита на потрошувачите, како и за останатите релевантни Закони.
- Зголемување на свесноста на потрошувачите преку содржини кои вклучуваат одржлива потрошувачка, енергетска ефикасност и родово чуствителни содржини наменети за едукација на учениците и наставниот кадар во основните училишта.
- Обезбедување на институционална поддршка на граѓанските здруженија на потрошувачи и тие кои даваат совети и услуги за заштита на потрошувачите преку советувалишта;
- Алтернативно решавање на потрошувачките спорови и информирање на јавноста за ваквиот начин на решавање на нивните спорови;
- Зајакнување на соработката помеѓу институциите вклучени во надзорот на Законотот за заштита на потрошувачите и граѓанскиот сектор во областа на заштитата на потрошувачите, преку подигнувањето на јавната свест за енергетската ефикасност и одржливата потрошувачка, како и интегрирање на родовата перспектива во локалните политики и планирање на буџети , статегии и акциски планови во оваа област.
- Зајакнување на соработката помеѓу Советот на потрошувачи на Општина Битола со Комисијата за родова еднаквост на жените и мажите на општина Битола, Советот на потрошувачи на Владата на РСМ, формираните локални совети за заштита на потрошувачи, Организацијата на потрошувачите на Македонија и Организација на потрошувачи Битола.
- Континуран мониторинг и евалуација на спроведувањето на програмата и проценка на влијанието на програмата врз подобрување на квалитетот на живот на потрошувачите(жени и мажи).

IV. ПЛАНИРАНИ АКТИВНОСТИ ЗА 2023 ГОДИНА

Во периодот од 01.01.2023 до 31.12.2023 година во рамките на оваа Програма ќе бидат реализирани следните активности:

1. Презентација на новиот Закон за заштита на потрошувачите со директивите на Европската Унија, како и значењето, улогата и придобивките на интегрирањето на родовиот аспект во оваа област, преку одржување на јавна трибина со потрошувачите и надлежните институции за имплементација и примена на истиот во Битола.

Учесници: Државен пазарен инспекторат-ПЕ Битола, Државен санитарен и здравствен инспекторат-РЕ Битола, Државен инспекторат за труд-ПЕ Битола, Дирекција за ветеринарна инспекција-РЕ Битола, Дирекција за државна ветеринарна инспекција во здраствената заштита на животните-РЕ Битола, Министерство за животна средина и просторно планирање-РЕ Битола, Агенција за електронски комуникации-ПЕ Битола, стопанските комори, здруженија на граѓани, Советот за заштита на потрошувачи при општина Битола, Членови на Советот на општина Битола, КЕМ, Организација на потрошувачи на Македонија и Организацијата на потрошувачите на Битола и други здруженија кои работат во оваа област на локално и централно ниво.

Потребни средства...40.000,оо денари

2. Изработка, печатење и промоција на два летока и една брошура за новините на Законот за заштита на потрошувачите, како и други закони од значење за заштитата на потрошувачите со вклучен родов аспект.

Учесници: Државен пазарен инспекторат-ПЕ Битола, Државен санитарен и здравствен инспекторат-РЕ Битола, Државен инспекторат за труд-ПЕ Битола, Дирекција за ветеринарна инспекција-РЕ Битола, Дирекција за државна ветеринарна инспекција во здраствената заштита на животните-РЕ Битола, Министерство за животна средина и просторно планирање-РЕ Битола, Агенција за електронски комуникации-ПЕ Битола, стопанските комори, здруженија на граѓани, Советот за заштита на потрошувачи при општина Битола и Организацијата на потрошувачите на Битола

Потребни средства:...40.000,оо денари

3. Поддршка на невладините организации за потрошувачи преку обезбедување функционално советовалиште во рамките на Организацијата на потрошувачи на Битола со покриени инфраструктурни трошоци:

- Советување (на потрошувачите лично, телефонски и по електронска пошта, два пати неделно од 10 – 14 часот
- Консултанска поддршка на локалните совети за заштита на потрошувачите
- Следење на состојбите на локалниот пазар од интерес за потрошувачите и нивно информирање;

- online поддршка и едукација на потрошувачите за актуелните случувања од интерес за потрошувачите два пати неделно со вклучен родов аспект.
-

Учесници: Организации на потрошувачи од Битола

Потребни средства:..120.000,оо денари

4. Зголемување на свесноста на потрошувачите преку едукација на учениците, студентите и наставниот кадар преку:

- Промоција на темата заштита на потрошувачите од Прирачникот Вештини на живеење во три основни училишта.
- Одржување три работилници(со вклучен родов аспект) наменети за заштита на потрошувачите во три средни училишта, гимназија, средно медицинско училиште и средно економско училиште.
- Покренување иницијатива преку работна средба со Правниот факултет при УКЛО за соработка во претставување на актуелни теми на студентите по предметот заштита на потрошувачи и овозможување прекса на студентите во Советодавното биро на ОПБ.

Учесници: Основните и средните училишта во општина Битола, Правен факултет при УКЛО, Советот за заштита на потрошувачи при општина Битола, Биро за развој на образование, Министерство за образование, Министерство за економија, Организација на потрошувачите на Македониија и Организацијата на потрошувачите на Битола и други актери и засегнати страни.

Потребни средства:..60.000,оо денари

5. Информирање на потрошувачите преку пласирање на лесно разбирливи и родово чуствителни информации, практични совети, најчесто поставувани прашања со одговори со одредена редовна динамика:

- на социјалните мрежи фејсбук и инстаграм
- на веб страните на Организација на потрошувачи Битола и Општина Битола
- комуникација со локалните и национални медиуми.
- изработка на два инфографика

Потребни средства:..10.000,оо денари

6. Јавна кампања за одржлива потрошувачка и селекција на отпад:

- Изработка на промотивни лифлети за селекција на отпад и нивна промоција.
- Учество на локални медиуми електронски и печатени
- Платена кампања на социјалните медиуми
- Потребни средства:..30.000,оо денари

7. Две средби со сите засегнати страни на општинско и централно ниво:

- Комуникација со институции, инспекциски служби, регулаторни тела, јавни претпријатија членови на Комисијата за еднкави можности на жените и мажите и преставници од општинската родова машинерија.
- средби со сродни Совети за потрошувачи на локално ниво и Советот за потрошувачи на Владата на РСМ со цел размена на искуство

Потребни средства:..20.000,оо денари

Вкупно потребни средства за 2023 година: 320.000,00 денари

V. РЕАЛИЗАЦИЈА НА ПРОГРАМАТА

Во имплементацијата на Програмата ќе се вклучат сите општински служби, јавни установи, јавните претпријатија, потрошувачки и сродни здруженија на граѓани, инспекциските органи кои делуваат во Општина, во рамките на нивните надлежности и мисија, како и општинските родови институции (општинската родова машинерија)

Во периодот опфатен со Програмата, Советот за заштитата на потрошувачите на Општина, тесно ќе соработува и ќе ги координира активностите со Советот за заштита на потрошувачите на Владата на Република Северна Македонија, Советот на Општина Битола- Комисијата за еднакви можности на мажите и жените на Битола(КЕМ) Организацијата на потрошувачите Битола со Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Во процесот на имплементација на Програмата за заштита на потрошувачите, Советот за заштита на потрошувачите ќе остварува најтесна можна соработка со локалните медиуми со цел информирање и сензибилизира на јавноста за Програмата и активностите што се превземаат.

Имплементацијата на оваа програма ќе ја следи Советот за заштита на потрошувачите на Општина. Процентот на реализација на Програмата ќе зависи од висината на финансиските средства што ќе се издвојат за неа.

Претседателот на Советот на потрошувачи, за процесот на реализација на програмата и проценката на влијанието, тековно ќе го информира Градоначалникот, а во текот на декември од тековната година ќе **поднесе** и годишен извештај пред Советот на Општина.

VI. ПОТРЕБНИ ФИНАНСИСКИ СРЕДСТВА

За реализација на Програмата за заштита на потрошувачите на Битола за 2023:

А) Вкупно потребни средства за 2023 година: 320.000,00 денари

VII. ФИНАНСИРАЊЕ НА ПРОГРАМАТА

Финансирањето на оваа програма ќе се врши со средства од Буџетот на Општина Битола, од донации и спонзорства, како и од вклучување на Општина во проекти од овај домен, финансирани од претпристапните фондови на ЕУ и од други донатори.

Предлог програмата е развиена во партиципативен процес од страна на сите вклучени актери и засегнати страни односно: претставници на Општина Битола, јавните претпријатија од општината, невладини организации од општината, инспекциски органи од општината, Организацијата на потрошувачите на Битола, потрошувачи, а преку фацилитирање на процесот на подготовката во рамките на проектот: „Потрошувачите за одржливост – институционализирање на дијалогот за локалните политики и услугите на граѓанското општество кон општините и бизнисот", проект финансиски поддржан од Европската Унија, а имплементиран од проектните партнери Асоцијација за развојни иницијативи ЗЕНИТ, Организација на потрошувачите на Македонија, Женска граѓанска Иницијатива АНТИКО и Стопанска Комора за мал бизнис.

Советот за заштита на потрошувачи,

Претседател,