20231202242

ВЛАДА НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Врз основа на член 170 став (1) од Законот за заштита на потрошувачите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.236/22), Владата на Република Северна Македонија, на седницата, одржана на 6 јуни 2023 година донесе

ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА 2023 ГОДИНА

I.Вовед

Со оваа програма се утврдуваат основните цели на политиката за заштита на потрошувачите, мерките и активностите за остварување на политиката за заштита на потрошувачите, советувањето, едукацијата и информирањето на потрошувачите и средствата за реализирање на оваа програма.

II. Цели на политиката за заштита на потрошувачите

Основната цел на политиката за заштита на потрошувачите е унапредување и заштитата на правата на потрошувачите.

Согласно стратешките приоритети на Европската Унија за подобрување на квалитетот на живот на граѓаните, високите стандарди за заштита на потрошувачите утврдени во оваа програма, се однесуваат на:

- подобрување на законодавството за заштитата на потрошувачите;
- подобрување на информираноста и едукацијата на потрошувачите, како и подигање на свеста за нивните права и
- зајакнување на соработката помеѓу институциите вклучени во заштитата на потрошувачите и поддршка на невладиниот сектор, во делот на заштита на потрошувачите.

Приоритетите од ставот 2 на овој дел имаат за цел:

1. Зголемување на транспарентноста на информациите за заштита на потрошувачите, како и советување и едукација на потрошувачите за правата пропишани во прописите од областа на заштитата на правата на потрошувачите;
2. Координација на активностите за надзор и зајакнување на соработката помеѓу институциите вклучени во заштитата на потрошувачите и невладиниот сектор, за обезбедување информации и помош за потрошувачите и
3. Обезбедување финансиска поддршка за невладините организации за заштита на потрошувачите, за обезбедување информации и помош за потрошувачите.

III. Планирани мерки и активности за остварување на политиката за заштита на потрошувачите, како и советување, едукација и информирање на потрошувачите и средства за реализирање на оваа програма

1. Министерство за економија

Министерството за економија во рамки на развивање и унапредување на политиката за заштита на потрошувачите ќе ги реализира следните активности:

Цел 1. Зголемување на транспарентноста на информациите за заштита на потрошувачите, како и советување и едукација на потрошувачите за правата пропишани во прописите од областа на заштита на правата на потрошувачите.

Планирани активности:

1.1. Презентација за запознавање со одредбите од новиот Закон за заштита на потрошувачите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.236/22) во Скопје, Тетово и Охрид

Учесници: Министерството за економија, Министерството за финансии, Државниот пазарен инспекторат, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Агенцијата за храна и ветеринарство, Агенцијата за електронски комуникации, Агенцијата за лекови и медицински средства, Бирото за развој на образованието, Националниот совет за медијација, советите за заштита на потрошувачите формирани од општините, односно Градот Скопје, стопанските комори, бизнис заедницата и здруженија на граѓани.

Потребни средства: 300.000,00 денари

1.2 Организирање едукативни работилници за ранливи категории на потрошувачите (стари лица, пензионери и лица со посебни потреби) за правата на потрошувачите по однос на одредби од новиот Закон за заштита на потрошувачите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.236/22) и новиот Закон за општа безбедност на производите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.302/20) во пензионерски домови, граѓански здруженија на пензионери и граѓански здруженија на лицата со посебни потреби.

Учесници: Министерството за економија, Министерство за правда, Министерството за финансии, Министерството за труд и социјална политика, Државниот пазарен инспекторат, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Агенцијата за храна и ветеринарство, Агенцијата за електронски комуникации, Бирото за развој на образованието, пензионерски домови, граѓански здруженија на пензионери и граѓански здруженија на лицата со посебни потреби.

Потребни средства: 300.000,00 денари

Цел 2. Координација на активностите за надзор и зајакнување на соработката помеѓу институциите вклучени во заштитата на потрошувачите и невладиниот сектор, за обезбедување информации и помош за потрошувачите

Планирани активности:

1.3 Организирање на работна средба со институциите и невладиниот сектор, вклучени во заштитата на потрошувачите, за унапредување на соработката и координацијата на активностите.

Учесници: Министерството за економија, Министерство за правда, Министерството за здравство, Министерството за труд и социјална политика, Министерството за финансии, Државниот пазарен инспекторат, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Државниот инспекторат за животна средина, Агенцијата за храна и ветеринарство, Агенцијата за електронски комуникации, Бирото за развој на образованието, стопанските комори и Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Потребни средства: 0 денари

1.4 Соработка на Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата на Република Северна Македонија со советите за заштита на потрошувачите формирани од општините, односно Градот Скопје заради унапредување на соработката и согледување на степенот на реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите во согласност со оваа програма.

Учесници: Претставници од Советот за заштита на потрошувачите, формиран од Владата на Република Северна Македонија, Градот Скопје, општините во Република Северна Македонија и претставници на Советите за заштита на потрошувачите формирани од општините, односно Градот Скопје.

Потребни средства: 0 денари

Цел 3. Обезбедување финансиска поддршка за невладините организации за заштита на потрошувачите, за обезбедување информации и помош за потрошувачите

Планирани активности:

1.5 Финансиската поддршка на здруженијата за заштита на потрошувачите, односно невладините организации за заштита на потрошувачите се врши преку доделување на финансиски средства за реализација на програма (проект) за заштита на потрошувачите во износ од 300.000,00 денари до 500.000,00 денари согласно доставените предлог- програми (проекти) за заштита на потрошувачите за спроведување на следното:

- подигање на потрошувачката свест и култура;
- информирање и советување на потрошувачите во рамки на советите за заштита на потрошувачи формирани од општините, односно Градот Скопје, односно невладините организации за заштита на потрошувачите;
- правни совети на потрошувачите;
- медиумски кампањи;
- доставување на мислења и инцијативи за доуредување на законската регулатива;
- консултантска поддршка на совети за заштита на потрошувачите формирани од општините, односно Градот Скопје;
- финансиска поддршка на здруженијата за заштита на потрошувачите, односно невладините организации за заштита на потрошувачите за членарина во Европската организација на потрошувачите - BEUC и Светската потрошувачка организација - Consumers International и
- други активности согласно Законот за заштита на потрошувачите (*).

Распределувањето на финансиските средства за реализација на програми (проекти) за заштита на потрошувачите ќе се спроведе со објавување на Јавен повик за доделување на финансиски средства за реализација на програма (проект) за заштита на потрошувачите.

Министерството за економија, најдоцна до 1 јули 2023 година ќе го објави Јавниот повик во два дневни весници кои се објавуваат на територијата на Република Северна Македонија и на веб- страницата на Министерството за економија www.economy.gov.mk.

Учесници: Здруженија за заштита на потрошувачите и невладините организации за заштита на потрошувачите

Потребни средства: 2.000.000,00 денари

Вкупно потребни средства: 2.600.000,00 денари.

2. Министерство за правда

Министерството за правда за заштита на потрошувачите ќе ги реализира следните активности:

Цел 1. Зголемување на транспарентноста на информациите за заштита на потрошувачите, како и советување и едукација на потрошувачите за правата пропишани во прописите од областа на заштитата на правата на потрошувачите.

Планирани активности:

2.1. Презентација на тема „Заштита на колективни интереси и правата на потрошувачите во парничните постапки“.

Учесници: Министерството за правда, судиите од основните судови, Министерството за економија, Министерството за здравство, Министерството за финансии, Државниот пазарен инспекторат, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Државниот инспекторат за животна средина, Агенцијата за храна и ветеринарство, Агенцијата за електронски комуникации, Агенцијата за лекови и медицински средства, Државниот инспекторат за труд, Бирото за развој на образованието, стопанските комори, бизнис заедницата, здруженија на граѓани и Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Потребни средства: 0 денари

2.2. Обуки во каталогот за обуки од страна на Академијата за судии и јавни обвинители во врска со заштита на потрошувачите.

Учесници: Министерството за правда, Академијата за судии и јавни обвинители, адвокати, судски соработници и Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Потребни средства: 0 денари

Вкупно потребни средства: 0 денари.

3. Министерство за финасии

Министерството за финансии како член на Координациското тело за финансиска едукација и финансиска инклузија во рамки на развивање и унапредување на политиката за заштита на потрошувачите во областа на финансиските услуги ќе ги реализира следните активности:

Цел 1. Зголемување на транспарентноста на информациите за заштита на потрошувачите, како и советување и едукација на потрошувачите за правата пропишани во прописите од областа на заштита на правата на потрошувачите.

Планирани активности:

3.1. Предавања и презентации во основните и средните училишта и во високо образовните установи од областа на финансискиот систем за „Денови на финансиска писменост“ - ноември 2023 година, со цел обезбедување на структурен пристап за зголемување на информираноста на јавноста за заштита на потрошувачите во делот на финансиските друштва и подигнување на јавната и институционалната перцепција за позицијата, надлежностите и активностите на Министерството за финансии.

Учесници: Министерството за финансии, основните и средните училишта и високо образовните установи од областа финансискиот систем

Потребни средства: 0 денари

Вкупно потребни средства: 0 денари.

4. Министерство за здравство

Државен санитарен и здравствен инспекторат

Државниот санитарен и здравствен инспекторат со цел запознавање на потрошувачите, односно пациентите, со инструментите со кои истиот располага за зголемување на транспарентноста и достапноста на информациите, едукацијата во областите од интерес на организациите на потрошувачи/пациенти, како и обезбедување добра соработка и поддршка за невладините организации за заштита на потрошувачите и заштита на правата на пациентите ќе ги реализира следните активности:

Цел 1. Зголемување на транспарентноста на информациите за заштита на потрошувачите, како и советување и едукација на потрошувачите за правата пропишани во прописите од областа на заштита на правата на потрошувачите.

Планирани активности:

4.1 Организирање на работна средба во насока на заштита на правата на пациентите, правата и обврските на здравствените установи, здравствените работници и правата и обврските на пациентите, согласно Законот за заштита на правата на пациентите и Законот за здравствена заштита, со цел воспоставување на поблиска соработка.

Учесници: здравствените установи, Фондот за здравствено осигурување на Република Северна Македонија, Лекарското здружение на Република Северна Македонија, Лекарската комора на Република Северна Македонија, општините, општините во Градот Скопје и Градот Скопје и Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Потребни средства: 70.000,00 денари

Цел 2. Координација на активностите за надзор и зајакнување на соработката помеѓу институциите вклучени во заштитата на потрошувачите и невладиниот сектор, за обезбедување информации и помош за потрошувачите.

Планирани активности:

4.2 Организирање на работен состанок на кој ќе се спроведе обука на инспекторите од Државниот санитарен и здравствен инспекторат со цел да бидат информирани и едуцирани при постапувањето по новиот Закон за заштита на потрошувачите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија бр.236/22) во делот кој е во надлежност на Инспекторатот.

Учесници: инспекторите од Државниот санитарен и здравствен инспекторат

Потребни средства: 20.000,00 денари

4.3 Планирање, организирање и реализација на работен состанок од страна на Државниот санитарен и здравствен инспекторат- Секторот за увоз, производство и внатрешен промет со детски играчки, козметички производи и предмети за општа употреба и Одделението за спроведување и унапредување на политиката за заштита на правата на потрошувачи, за запознавање со обврските кои произлегуваат од новиот Закон за заштита на потрошувачите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија бр.236/22), а треба да ги исполнат пред се трговците и правните лица кон потрошувачите.

Учесници: Министерството за економија, Министерството за здравство, Министерството за финансии- Царинската управа, деловните субјекти (увозници, дистрибутери, шпедитери), Организацијата на потрошувачите на Македонија, Советот за заштита на потрошувачи формиран од Владата на Република Северна Македонија, советите за заштита на потрошувачите формирани од општините, односно Градот Скопје, Државниот пазарен инспекторат, Агенцијата за храна и ветеринарство и Агенцијата за лекови и медицински средства и стопанските комори.

Потребни средства: 210.000,00 денари

Вкупно потребни средства: 300.000,00 денари.

5. Министерство за образование и наука Биро за развој на образованието

Бирото за развој на образованието согласно насоките на Европската Унија континуирано ќе ги реализира активностите за едукација на учениците од областа за заштита на потрошувачите во воспитно образовниот процес во насока на подобрување на информираноста и едукацијата за остварување на своите права и подигање на нивната свест како потрошувачи и тоа:

Цел 1. Зголемување на транспарентноста на информациите за заштита на потрошувачите, како и советување и едукација на потрошувачите за правата пропишани во прописите од областа на заштита на правата на потрошувачите.

Планирани активности:

5.1 Континуирано следење на реализацијата на наставните програми во основното образование со кои што учениците се стекнуваат со знаења, вештини и компетенции поврзани со зголемување на свеста за правата и потребите на потрошувачите, односно развивање на компетенциите за иновации, претприемништвото, финансиската писменост, личниот и социјалниот развој, како и за општествена и демократска култура предвидени со Националните стандарди за постигнувањата на учениците на крајот од основното образование, изработени врз основа на Стратегијата за образованието 2018- 2025 година и клучните компетенции за доживотно учење развиени од Европската комисија.

Учесници: Бирото за развој на образованието и основните училишта во Република Северна Македонија

Потребни средства: 0 денари

5.2. Континуирана стручно- инструктивна поддршка на воспитно- образовниот кадар во основното образование во реализацијата на наставните програми, темите, содржините и активностите предвидени за поголема информираност за потрошувачките права и политики, а во согласност со новиот Закон за заштита на потрошувачите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.236/22).

Учесници: Бирото за развој на образованието и основните училишта во Република Северна Македонија

Потребни средства: 20.000,00 денари

5.3. Континуирано следење на реализацијата на наставните програми во средното образование со кои што учениците се стекнуваат со знаења, вештини и компетенции поврзани со зголемување на свеста за правата и обврските на потрошувачите, односно за правењето правилен избор на производи и услуги.

Учесници: Бирото за развој на образованието и средните училишта во Република Северна Македонија

Потребни средства: 0 денари

5.4.Континуирана стручно- инструктивна поддршка на воспитно- образовниот кадар во средното образование во реализацијата на наставните програми, темите, содржините, проектните активности и содржините програмирани од училиштата предвидени за поголема информираност за потрошувачките права и политики, а во согласност со новиот Закон за заштита на потрошувачите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.236/22).

Учесници: Бирото за развој на образованието и средните училишта во Република Северна Македонија

Потребни средства: 20.000,00 денари

5.5. Работни средби/работилници со воспитувачите во детските градинки со цел уште од најрана возраст децата финансиски да се описменуваат и да се стекнуваат со знаења, вештини и компетенции поврзани со правата и обврските на потрошувачите, како и за правата за заштита и безбедност.

Учесници: Бирото за развој на образованието, Министерството за економија, детските градинки во Република Северна Македонија, Државниот санитарен и здравствен инспекторат и Организацијата на потрошувачите на Македонија

Потребни средства: 30.000,00 денари

5.6. Организирање на јавен повик за најдобра ликовна творба по повод Светскиот ден на правата на потрошувачите наменет за децата од детските градинки и за учениците од основното и средното образование. Темата на јавниот повик е мотото на Светскиот ден на правата на потрошувачите за 2023 година, односно „Зајакнување на потрошувачите преку премин кон чиста енергија“.

Учесници: Бирото за развој на образованието, Министерството за економија, Организацијата на потрошувачите на Македонија, Државниот инспекторат за животна средина, Државниот санитарен и здравствен инспекторат и основните и средните училишта во Република Северна Македонија

Потребни средства: 50.000,00 денари

5.7. Следење на Стратегијата за финансиска писменост и инклузија, како и учество во годишниот Конкурс за учениците во основното и средното образование по повод светскиот Ден на штедењето - 31 октомври, во организација на Народната банка на Република Северна Македонија и Министерството за финансии ќе се реализира од страна на Бирото за развој на образованието како член на Координациското тело за финансиска едукација и финансиската инклузија во рамки на развивање и унапредување на политиката за заштита на потрошувачите во областа на образованието.

Учесници: Бирото за развој на образованието, Министерството за економија, Организацијата на потрошувачите на Македонија, Државниот инспекторат за животна средина, Државниот санитарен и здравствен инспекторат и основните и средните училишта во Република Северна Македонија

Потребни средства: 0 денари

Вкупно потребни средства: 120.000,00 денари.

6. Агенција за храна и ветеринарство

Агенцијата за храна и ветеринарство во рамки на развивање и унапредување на политиката за заштита на потрошувачите во областа на храната ќе ги реализира следните активности:

Цел 1. Зголемување на транспарентноста на информациите за заштита на потрошувачите, како и советување и едукација на потрошувачите за правата пропишани во прописите од областа на заштита на правата на потрошувачите.

Планирани активности:

6.1 Изготвување на брошура- социјална одговорност на деловни оператори при активноста за заштита на потрошувачи, насоки и позитивни принципи

Учесници: Агенцијата за храна и ветеринарство во соработка со невладините организации за заштита на потрошувачите

Потребни средства: 200.000,00 денари

6.2. Изготвување на прирачник на тема „Интолеранција на храна, видови на интолеранција, препознавање на симптоми на интолеранција, како и разлики во однос на алергија предизвикана од храна“.

Учесници: Агенцијата за храна и ветеринарство во соработка со невладините организации за заштита на потрошувачите

Потребни средства: 300.000,00 денари

6.3. Истражување на перцепцијата кај граѓаните за надлежностите и активностите на Агенцијата за храна и ветеринарство како институција одговорна за безбедност на храна и заштита на животните и коорпоративна и социјална одговорност.

Учесници: Агенцијата за храна и ветеринарство во соработка со невладините организации за заштита на потрошувачите

Потребни средства: 500.000,00 денари

6.4 Изработка на содржини за електронски билтени за поврзаноста на здравјето, ветеринарното јавно здравство, здравствената заштита на животните и благосостојбата на животните со цел подигање на свесноста на целокупната популација.

Учесници: Агенцијата за храна и ветеринарство во соработка со невладините организации за заштита на потрошувачите

Потребни средства: 500.000,00 денари

Вкупно потребни средства: 1.500.000,00 денари

7. Агенција за електронски комуникации

Агенцијата за електронски комуникации во рамки на развивање и унапредување на политиката за заштита на потрошувачите во областа на заштитата на правата на крајните корисници на електронски комуникациски услуги ќе ги реализира следните активности:

Цел 1. Зголемување на транспарентноста на информациите за заштита на потрошувачите, како и советување и едукација на потрошувачите за правата пропишани во прописите од областа на заштитата на правата на потрошувачите.

Планирани активности:

7.1 Зголемување на свесноста на корисниците за користењето на електронски комуникациски услуги преку едукација и обезбедување поддршка на крајните корисници со организирање на средба во Скопје и презентирање на Законот за електронските комуникации од страна на лицата овластени за вршење на стручен надзор и останатите вработени во Агенцијата за електронски комуникации- Секторот за заштита на правата на крајните корисници во делот за заштита на корисниците и на Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците.

Учесници: Државниот пазарен инспекторат, Министерството за економија и Организацијата на потрошувачите на Македонија и даватели на електронско комуникациски услуги.

Потребни средства: 100.000,00 денари

7.2. Спроведување на анкетен прашалник на тема „Кои се моите права и обврски како корисник“ преку социјалните мрежи, за истражување на степенот на информираност на граѓаните од областа на заштитата на правата на крајните корисници на електронски комуникациски услуги, правата и обврските на корисниците, како и правата и обврските на давателите на електронски комуникациски услуги и подготовка на едукативна брошура на тема „Каде да се обратам доколку не сум задоволен од користењето на електронските комуникациски услуги“.

Учесници: Министерството за економија и Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Потребни средства: 100.000,00 денари

7.3. Учество во контактни емисии за промоција и афирмација на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации, бесплатниот број 190 и komuniciraj.mk.

Учесници: Вработените во Агенцијата за електронски комуникации.

Потребни средства: 0 денари

7.4. Организирање на едукативна работилница во Скопје со цел зголемување на нивото на информираноста и свесноста на крајните корисници за користењето на електронски комуникациски услуги и постапката за решавање на спорови настанати во оваа област.

Учесници: Организацијата на потрошувачите на Македонија и Министерството за економија.

Потребни средства: 100.000,00 денари

Вкупно потребни средства: 300.000,00 денари

IV. Извештај за спроведувањето на оваа програма

Министерот за економија најдоцна до февруари 2024 година, доставува до Владата на Република Северна Македонија извештај за спроведувањето на оваа програма.

V. Средства за реализирање на оваа програма

Мерките и активностите од оваа програма ќе се реализираат во рамките на обезбедените средства во Буџетот на Република Северна Македонија за 2023 година за Министерството за економија, Министерството за правда, Министерството за финансии, Министерството за здравство- Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Министерството за образование и наука- Бирото за развој на образованието и Агенцијата за храна и ветеринарство во вкупен износ од 4.520.000,00 денари, како и од средства на Агенцијата за електронски комуникации во вкупен износ од 300.000,00 денари.

VI. Влегување во сила

Оваа програма влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Северна Македонија“.

Бр. 41- 4818/7
6 јуни 2023 година
Скопје

Прв заменик на претседателот
на Владата на Република
Северна Македонија,
д-р **Artan Grubi,** с.р.