

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 22.01.2024 година, донесе

ПРОГРАМА
ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
ЗА 2024 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. Обележување на 15 март Светскиот ден на правата на потрошувачите
Темата на настанот е мотото Светскиот ден на правата на потрошувачите за 2024 година, односно „Потрошувачите безбедни при купување од е-трговци“.

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, Советите за заштита на потрошувачите формирани од општините односно градот Скопје, стопанските комори, бизнис заедницата и здруженија.

Потребни средства: 100.000,00 денари

- 1.2. Подготовка и печатење на брошури за правата на потрошувачите согласно прописите од областа на заштитата на правата на потрошувачите.

Потребни средства: 400.000,00 денари

- 1.3. Промоција на летоците од областа на заштитата на потрошувачите
Организирање на прес конференција во Министерството за економија.

Учесници:

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, советите за заштита на потрошувачите формирани од општините односно градот Скопје, стопанските комори, бизнис заедницата и здруженија.

Потребни средства:

0 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:

- 1.4. 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

- 1.5. 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:

100.000 денари

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

Планирани активности:

1.6. 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 иницијативи за доуредување на прописите од областа на заштитата на правата на потрошувачите;

- 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.

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 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:

2.1. Предавања и презентации во основните и средните училишта и во високо образовните установи од областа на финансискиот систем за „Денови на финансиска писменост“ - ноември 2024 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.

2.2. Соработка со Бирото за развој на образованието за вклучување на наставни предмети за финансиска едукација од областа на финансиите, преку ревизија и вклучување во наставната програма во основно и средно образование.

Учесници: Министерство за економија, Министерството за финансии, Бирото за развој на образованието, основните и средните училишта и високо образовните установи од областа финансискиот систем.

Потребни средства: 0 денари

Вкупно потребни средства: 0 денари.

3. 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.

3.1. Изработка и печатење на едукативна брошура за правата на пациентите согласно прописите од областа на заштитата на правата на пациентите и здравствена заштита.

Учесници: Министерство за здравство, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Фондот за здравствено осигурување на Република Северна Македонија и експерти од областа.

Потребни средства: 60.000,00 денари

3.2. Изработка и печатење на едукативни брошури за правата на потрошувачите согласно прописите од областа на заштитата на правата на потрошувачите, општа безбедност на производите и безбедност на козметичките производи

Учесници: Министерството за економија, Министерство за здравство, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Државен пазарен инспекторат и експерти од областа.

Потребни средства: 60.000,00 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:

3.3. 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 Законот за заштита на потрошувачите (*) („Службен весник на Република Северна Македонија бр.236/22) во делот кој е во надлежност на Инспекторатот и да се информираат за нацрт на текст на Закон за безбедност на козметичките производи .

Учесници: инспекторите од Државниот санитарен и здравствен инспекторат

Потребни средства: 20.000,00 денари

Вкупно потребни средства: 140.000,00 денари

4. 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:

4.1. 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.

4.2. 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 Законот за заштита на потрошувачите (*).

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

4.3. 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

4.4. 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 Законот за заштита на потрошувачите (*).

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

4.5. 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 на производи.

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

4.6. 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 2024 година, односно „Справување со загадувањето од пластика“.

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

4.7. 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 Бирото за развој на образованието ќе учествува во следењето на Стратегијата за финансиска писменост и инклузија, како и 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.

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

Вкупно потребни средства:

180.000,00 денари.

5. 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.

5.1 Изготвување на едукативна брошура со тема „Транс масти во храна“ и изготвување на едукативен прирачник на тема „Прирачник и практични упатства за социјална/општествена одговорност на деловни оператори со храна.“

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

Потребни средства: 400.000,00 денари

5.2. Изготвување на е-билтени на тема од безбедност на храна, ветеринарно јавно здравје и здравствена заштита и благосостојба на животните.

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

Потребни средства: 400.000,00 денари

5.3 Едукативни училници на деца од предучилишна возраст со воспитувачите во детските градинки со цел уште од најрана возраст децата да се стекнуваат со знаења за здрава исхрана и заштита на потрошувачите.

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

Потребни средства: 300.000,00 денари

5.4. 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 кооперативна и социјална одговорност.

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

Потребни средства: 400.000.00 денари

Вкупно планирани средства:

1.500.000,00 денари

6. 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:

6.1 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 електронски 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.

Потребни средства:

300.000,00 денари

6.2. 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.

6.3 Подготовка на едукативна брошура на тема „Каде да се обратам доколку не сум задоволен од користењето на електронските комуникациски услуги“.

Потребни средства:

300.000,00 денари

6.4. 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.

Потребни средства: 100.000,00 денари

Учесници: Министерството за економија, Државниот пазарен инспекторат, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за електронски комуникации, Бирото за развој на образованието, органите на локалната самоуправа, граѓанските здруженија и експерти од областа.

Вкупно потребни средства: 700.000,00 денари

IV. ИЗВЕШТАЈ ЗА СПРОВЕДУВАЊЕТО НА ОВАА ПРОГРАМА

Министерот за економија најдоцна до февруари 2025 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 2024 година за Министерството за економија, 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 4.420.000,00 денари, како и од средства на Агенцијата за електронски комуникации во вкупен износ од 700.000,00 денари.

VI. ВЛЕГУВАЊЕ ВО СИЛА

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

Бр. _____

_____ 2024 година

Скопје

Претседател на Владата

на Република Северна Македонија,

д-р Димитар Ковачевски