

**20130040110**

## **ВЛАДА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

Врз основа на член 121 став 2 од Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/2004, 77/2007, 103/2008 и 24/2011), Владата на Република Македонија, на седницата, одржана на 3.1.2013 година, донесе

### **ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА ПЕРИОДОТ 2013 – 2014 ГОДИНА**

#### **I. ВОВЕД**

Програмата за заштита на потрошувачите за периодот 2013 –2014 година произлегува од Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр.38/04, 77/07, 103/08 и 24/11).

Во Програмата се утврдуваат основните цели на политиката за заштита на потрошувачите, мерките и активностите за промоција и информирање на потрошувачите, советување, едукација, како и потребните финансиски средства за реализирање на програмата.

#### **II. ПРАВНА РАМКА**

Правната основа за регулирање на заштитата на потрошувачите е утврдена во членот 97 од Спогодбата за стабилизација и асоцијација со Европската Унија, според кој Република Македонија треба да ги усогласи стандардите за заштитата на потрошувачите со стандардите на Европската Унија, со цел да се овозможи ефикасна заштита на потрошувачите и функционирањето на пазарната економија.

Покрај Законот за заштита на потрошувачите, во Република Македонија и со други закони се уредува заштитата на потрошувачите, како што се: Закон за безбедност на производите, Закон за стандардизација, Закон за акредитација, Закон за надзор на пазарот, Закон за трговија, Закон за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, Закон за безбедност на храна, Закон за туристичка дејност, Закон за угостителска дејност, Закон за домување, Закон за заштита на правата на пациентите, Закон за енергетика, Закон за локална самоуправа и други.

На заштитата на потрошувачите во договорните односи кои не се регулирани со Законот за заштита на потрошувачите, се применуваат одредбите од Законот за облигациони односи.

#### **III. ЦЕЛИ НА ПРОГРАМАТА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

Основната цел на Програмата за заштита на потрошувачите утврдена во членот 122 од Законот за заштита на потрошувачите е определување на политиката на заштитата на потрошувачите.

Стратешките цели на Европската Унија утврдени во Стратегијата за потрошувачката политика 2014 – 2020 година се:

- зајакнување на заштитата на потрошувачите;
- подобрување на информираноста на потрошувачите;
- подобрување на спроведувањето на прописите и заштита на потрошувачите; и
- усогласување на политиката со социјалните промени и тековните движења на правата на потрошувачите.

Поаѓајќи од овие стратешките цели, во Програмата се уредува:

1. Обезбедувањето на повисоко ниво на заштита на потрошувачите, преку натамошна хармонизација со европското право, понатамошни консултации и подобро претставување на правата на потрошувачите;

2. Создавање на услови за поголема правна заштита на потрошувачите и усогласување на политиките за заштита на потрошувачите со економските и општествените промени; и

3. Прилагодување на потрошувачкото право за ефикасно решавање на споровите и поддршка на интересите на потрошувачите во клучните сектори (дигитални услуги, финансиски услуги, храна, енергетика, патнички услуги, јавните услуги, транспорт и др.)

#### IV. ПЛАНИРАНИ АКТИВНОСТИ ЗА 2013 И 2014 ГОДИНА

##### A. АКТИВНОСТИ ЗА 2013 ГОДИНА

###### 1. МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА

Министерството за економија активностите ќе ги реализира во соработка со невладините организации од областа на заштитата на потрошувачите по пат на објавување на Јавен повик за доделување на финансиски средства во висина од 500.000 денари за реализација на програма (проект) и тоа за:

###### **Планирани активности**

1.1. Подготовка и печатење на 3 (три) брошури и други промотивни материјали за правата на потрошувачите согласно законската регулатива од областа на заштитата на потрошувачите.

**Потребни средства: 100.000 денари**

1.2. Промоција на Програмата за заштита на потрошувачите за периодот 2013-2014 година и законската регулатива од областа на заштитата на потрошувачите.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Министерство за здравство- Државен санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за образование и наука- Биро за развој на образованието, Државен пазарен инспекторат, бизнис заедницата, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

Организирање на регионални семинари во: Тетово, Кочани, Струга и Велес.

**Потребни средства: 60.000 денари**

1.3. Промоција на брошури и други промотивни материјали од областа на заштитата на потрошувачите, како и информирање за последните измени и дополнувања на Законот за заштита на потрошувачите.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Државен пазарен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за здравство- Државен санитарен и здравствен инспекторат, стопанските комори, бизнис заедницата, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

Организирање на регионални семинари во: Берово, Крива Паланка, Струмица, Радовиш и Охрид

**Потребни средства: 70.000 денари**

1.4. Подигање на свеста на потрошувачите за алтернативните форми за решавање на потрошувачките спорови (медијација и др.).

Активноста ќе се реализира во соработка со: Министерство за правда, Државен пазарен инспекторат, Министерство за здравство- Државен санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за животна средина и просторно

планирање- Државниот инспекторат за животна средина, бизнис заедницата, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

Организирање на регионални семинари во: Штип, Куманово, Кичево и Неготино.

**Потребни средства: 70.000 денари**

1.5. Соработка на Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата со Советите за заштита на потрошувачите од пооделни општини и градот Скопје заради унапредување на соработката и согледување на степенот на реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите во согласност со Програмата за заштита на потрошувачите.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Министерство за здравство- Државен санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за транспорт и врски, Министерство за финансии, Министерство за образование и наука- Биро за развој на образованието, Министерство за локална самоуправа, Заедница на единиците на локалната самоуправа, Организација на потрошувачите на Македонија, Градот Скопје и општините во Република Македонија.

Организирање на две работни средби во Скопје и Битола.

**Потребни средства: 30.000 денари**

1.6. Јакнење и подигање на потрошувачката свест и култура, кое се состои од:  
- информирање и советување на потрошувачите во рамки на советите за потрошувачи формирани во локалните самоуправи и локалните, односно националните невладини организации за заштита на потрошувачите;

- правни совети на потрошувачите;
- медиумски кампањи;
- учество во донесувањето на законската регулатива;
- консултанска поддршка на локалните совети за заштита на потрошувачите; и
- други активности согласно Законот за заштита на потрошувачите.

**Потребни средства: 170.000 денари**

**Вкупно потребни средства на Министерството за економија: 500.000 денари**

## 2. НАДЛЕЖНИ МИНИСТЕРСТВА И ИНСТИТУЦИИ

### 2.1. МИНИСТЕРСТВО ЗА ЗДРАВСТВО

#### 2.1.1. Државен санитарен и здравствен инспекторат

##### **Планирани активности**

2.1.1.1. Понатамошни активности за поефикасна имплементација на Законот за заштита на правата на пациентите.

Активности ќе се реализираат во соработка со Фондот за здравствено осигурување на Македонија, Министерство за здравство, Министерство за економија и Организација на потрошувачите на Македонија во соработка со локалните организации за заштита на потрошувачите.

Организирање на регионални средби во: Кичево, Охрид, Дебар и Струга.

**Потребни средства: 60.000 денари**

2.1.1.2. Согледување на состојбите од областа на заштитата на правата на пациентите, правата и обврските на здравствените установи, здравствените работници, како и правата и обврските на пациентите.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Фондот за здравствено осигурување на Македонија, Лекарската Комора, Македонско лекарско здружение, претставници на здравствените установи, здравствените работници и Организација на потрошувачите на Македонија, претставници на локалната власт.

Организирање на работни средби во: Скопје.

**Потребни средства: 20.000 денари**

2.1.1.3. Организирање на обуки за советниците за заштита на пациентите, назначени од страна на Министерството за здравство, во однос на нивното постапување при секојдневната работа. Активноста ќе се реализира во соработка со Министерството за здравство, а ќе се одржат вкупно четири обуки со учество на инспектори од Државниот санитарен и здравствен инспекторат.

Организирање на обуки во: Тетово, Гостивар, Лешок, Битола и Прилеп.

**Потребни средства: 50.000 денари**

2.1.1.4. Организирање на работни средби со претставници од локалната самоуправа, од општините кои се обврзани согласно Законот за заштита на правата на пациентите да формираат Комисија за заштита на правата на пациентите, а ќе се одржат вкупно четири работни средби со учество на инспектори од Државниот санитарен и здравствен инспекторат.

Организирање на работни средби во: Куманово, Крива Паланка, Кавадарци, Неготино, Демир Капија, Струга, Дебар, Кратово и Пробиштип.

**Потребни средства: 50.000 денари**

2.1.1.5. Имплементација на Правилникот за детски играчки со пренесување на искуства од Европската Унија.

Активноста ќе се реализира во соработка со Министерството за економија, Државен пазарен инспекторат, Институтот за јавно здравје, Организацијата на потрошувачите на Македонија и бизнис заедницата.

Организирање на работилница во Скопје.

**Потребни средства: 10.000 денари**

**Вкупно потребни средства на Државниот санитарен и здравствен инспекторат: 190.000 денари**

2.1.2. Агенција за храна и ветеринарство

Планирани активности

2.1.2.1. Подигање на свеста и културата на потрошувачите во врска со нивните права и обврски во областа на безбедноста на храната.

Активноста ќе се реализира со: Спроведување на истражување (анкета), дали потрошувачите во Република Македонија го читаат означувањето (декларацијата) на прехранбените производи?

**Потребни средства: 400.000 денари**

2.1.2.2. Кампања за јакнење и подигање на свеста на потрошувачите за значењето на општите означувања на храната, нутритивните означувања, здравствените тврдења и означувањата на различни видови на храна од животинско и неживотинско потекло.

Активностите ќе се реализираат со: Изготвување на кратки информативни материјали, постери, лифлети, памфлети, печатење на материјалите и нивно дистрибуирање до пултовите на продажните објекти за храна и медиумска промоција.

**Потребни средства: 400.000 денари**

**Потребни средства: 800.000 денари**

## МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА

### 2.1.3. Биро за развој на образованието

#### Планирани активности

2.1.3.1.Продолжување на процесот на едукација на младата популација од областа на заштитата на потрошувачите во јавните детски градинки и основните училишта. Во рамките на концепцијата за деветгодишно основно воспитание и образование, во делот на изборниот наставен предмет „Вештини за живеење“, застапена е темата „Ученикот како потрошувач“.

Активностите ќе се реализираат со стручни посети и работилници на часови по овој наставен предмет, како и работилници на најразлични актуелни теми во основните училишта во соработка со Министерството за економија и Организација на потрошувачите на Македонија.

Стручните посети и работилници ќе се реализираат во: основните училишта во Скопје, Велес и Куманово.

**Потребни средства: 10.000 денари**

2.1.3.2. Обуки за наставници, воспитувачи и ученици за најразлични возрастни групи од основно и средно образование од страна на експерти од Агенциите за храна и ветеринарство, Агенција за електронски комуникации, Дирекција за заштита на лични податоци, на актуелни теми за заштита на децата како потрошувачи и корисници на услуги.

Активностите ќе се реализираат во соработка со Министерството за економија и Организација на потрошувачите на Македонија.

Обуките ќе се реализираат во: Скопје, Штип и Тетово.

**Потребни средства: 10.000 денари**

**Вкупно потребни средства на Бирото за развој на образованието: 20.000 денари**

## Б. АКТИВНОСТИ ЗА 2014 ГОДИНА

### 1. МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА

#### Планирани активности

1.1. Информирање на компаниите и потрошувачите за безбедноста на производите и услугите, како и за законските одредби за надзорот на пазарот.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Државен пазарен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за здравство-Државен санитарен и здравствен

инспекторат, Царинска управа на Република Македонија, бизнис заедницата, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

Организирање на регионални семинари во: Велес, Пробиштип, Кратово, Гевгелија..

**Потребни средства: 70.000 денари**

1.2. Подигање на свеста на потрошувачите и трговците за правата и интересите на потрошувачите, како и заштита на правата на потрошувачите при електронска трговија.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Државен пазарен инспекторат, Министерство за здравство- Државен санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, бизнис заедницата, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

Организирање на регионални семинари во: Неготино, Кавадарци, Битола и Штип

**Потребни средства: 70.000 денари**

1.3. Информирање и зголемување на свеста на потрошувачите за финансиските услуги кои се нудат на пазарот.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Министерство за финансии, Народна банка на Република Македонија, Државен пазарен инспекторат, бизнис заедницата, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

Организирање на регионални семинари во: Струмица, Демир Хисар, Демир Капија и Струга.

**Потребни средства: 70.000 денари**

1.4. Организирање на работилници за информирање на потрошувачите за алтернативните начини за решавање на потрошувачките спорови.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Министерство за правда, Државен пазарен инспекторат, Министерство за здравство-, Државен санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, бизнис заедницата, стопанските комори, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

Работилници ќе се одржат во: Тетово, Охрид, Струга и Гостивар.

**Потребни средства: 60.000 денари**

1.5. Подготовка на Водич за соработка помеѓу институциите и навладините организации од областа на заштитата на потрошувачите.

**Потребни средства: 60.000 денари**

1.6. Работилници за јакнење на капацитетите на невладините организации од областа на заштитата на потрошувачите за процесирање на поплаките на потрошувачите.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Државен пазарен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за здравство-Државен санитарен и здравствен инспекторат, Министерство за животна средина и просторно планирање- Државен инспекторат за животна средина, здруженија на граѓани и Организација на потрошувачите на Македонија.

Работилници ќе се одржат во : Кочани, Штип, Куманово и Прилеп.

**Потребни средства: 70.000 денари**

1.7. Соработка на Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата со Советите за заштита на потрошувачите од поделни општини и градот Скопје заради унапредување на соработката и согледување на степенот на реализацијата на локалните програми за заштита на потрошувачите во согласност со Програма за заштита на потрошувачите.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Министерство за здравство- Државен санитарен и здравствен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Министерство за транспорт и врски, Министерство за финансии, Министерство за образование и наука- Биро за развој на образованието, Министерство за локална самоуправа, Заедница на единиците на локалната самоуправа, Организација на потрошувачите на Македонија, Градот Скопје и општините во Република Македонија.

Организирање на две работни средби во Скопје.

**Потребни средства: 20.000 денари**

1.8. Јакнење и подигање на потрошувачката свест и култура кое се состои од:  
- информирање и советување на потрошувачите во рамки на советите за потрошувачи формирани во локалните самоуправи и локалните, националните невладини организации за

заштита на потрошувачите;

правни совети на потрошувачите;

- медиумски кампањи;

- учество во донесувањето на законската регулатива;

- консултанска поддршка на локалните совети за заштита на потрошувачите и

- други активности согласно Законот за заштита на потрошувачите.

**Потребни средства: 180.000 денари**

**Вкупно потребни средства на Министерството за економија: 600.000 денари**

## 2. НАДЛЕЖНИ МИНИСТЕРСТВА И ИНСТИТУЦИИ

### 2.1. МИНИСТЕРСТВО ЗА ЗДРАВСТВО

#### 2.1.1 Државен санитарен и здравствен инспекторат

##### Планирани активности

2.1.1.1. Понатамошни активности за поефикасна имплементација на Законот за заштита на правата на пациентите.

Активности ќе се реализираат во соработка со Фондот за здравствено осигурување на Македонија, Министерство за здравство, Министерство за економија и Организација на потрошувачите на Македонија

Организирање на регионални средби во: Штип, Кочани, Пробиштип, Берово, Делчево, Струмица, Куманово, Кратово и Крива Паланка.

**Потребни средства: 60.000 денари**

2.1.1.2. Согледување на состојбите од областа на заштитата на правата на пациентите, правата и обврските на здравствените установи, здравствените работници, како и правата и обврските на пациентите.

Активноста ќе се реализира во соработка со: Фондот за здравствено осигурување на Македонија, Лекарската Комора, Македонско лекарско здружение, претставници на здравствените установи, здравствените работници, претставници на локалната власт и Организација на потрошувачите на Македонија.

Организирање на работни средби во: Скопје.

**Потребни средства: 20.000 денари**

2.1.1.3. Организирање на обуки за советниците за заштита на пациентите, назначени од страна на Министерството за здравство, во однос на нивното постапување при секојдневната работа. Активноста ќе се реализира во соработка со Министерството за здравство, а ќе се одржат вкупно две обуки со учество на инспектори од Државниот санитарен и здравствен инспекторат.

Организирање на обуки во: Скопје и Велес.

**Потребни средства: 50.000 денари**

2.1.1.4. Организирање на работни средби со претставници од локалната самоуправа, од општините кои се обврзани согласно Законот за заштита на правата на пациентите да формираат Комисија за заштита на правата на пациентите, а ќе се одржат вкупно четири работни средби со учество на инспектори од Државниот санитарен и здравствен инспекторат.

Организирање на работни средби во: Тетово, Гостивар, Битола, Прилеп, Гевгелија, Дојран, Кичево и Охрид.

**Потребни средства: 50.000 денари**

**Вкупно потребни средства на Државниот санитарен и здравствен инспекторат: 180.000 денари**

2.1.2 Агенција за храна и ветеринарство

Планирани активности

2.1.2.1. Заради едукација и информирање на потрошувачите ќе се изготват следните информативни материјали и тоа :

1. Брошура „Храна и алергии“

Кога во производството на храна се користат, одредени супстанции или деривати кои може да предизвикаат алергија или нетолеранција кај одредена популација, што може да представува сериозна опасност по здравјето на тие луѓе, потрошувачите треба да бидат едуцирани и информирани во таа насока. Од тој аспект информацијата во однос на присуството на алергени состојки со научно потврден ефект на алергија или нетолеранција треба да биде достапна до потрошувачот, за да може потрошувачот да направи соодветен избор.

**Потребни средства: 400.000 денари**

2. Леток

Информирање на потрошувачите за функционирање на системот за брзо известување и предупредување за безбедноста на храната наменета за потрошувачите и храна за исхрана на животните (RASFF систем).

Овој систем е во функција на системот за безбедност на храна, односно храната наменета за крајниот потрошувач. и дава важен придонес за унапредување на проценката



на ризик во областа на безбедноста на храната и заштита на здравјето на потрошувачите од небезбедна храна.

**Потребни средства: 400.000 денари**

**Вкупно потребни средства на Агенција за храна и ветеринарство:  
800.000 денари**

#### МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА

##### 2.1.3 Биро за развој на образованието

###### Планирани активности

2.1.3.1. Продолжување на процесот на едукација на младата популација од областа на заштита на потрошувачите од најмала возраст, односно од градинка до средношколската возраст.

Активностите се реализираат во соработка со: Министерството за економија, Организацијата на потрошувачи на Македонија и Министерството за труд и социјална политика.

Организирање на работилници и предавања во две основни училишта и едно средно училиште во Скопје.

**Потребни средства: 10.000 денари**

2.1.3.2. Стручни посети од страна на претставници од Биро за развој на образованието во основното образование на наставните часови по предметот „Вештини за живеење”, со инструктивна помош за наставникот, во училиштата кои поминале обуки и имаат формирано едукативни катчиња.

**Потребни средства: 10.000 денари**

2.1.3.3. Предавања од страна на експерти од Агенцијата за храна и ветеринарство, Агенцијата за електронски комуникации, Дирекција за заштита на лични податоци на актуелни теми за заштита на децата како потрошувачи и корисници на услуги.

Организирање на предавања во две основни училиштата и едно средно училиште во Скопје.

**Потребни средства: 10.000 денари**

**Вкупно потребни средства на Бирото за развој на образованието  
30.000 денари**

#### V. ФИНАНСИСКИ СРЕДСТВА ЗА РЕАЛИЗАЦИЈА НА ПРОГРАМАТА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Мерките и активностите од оваа програма ќе се реализираат во рамките на обезбедените средства во Буџетот на Република Македонија за 2013 и 2014 година.

Надлежните министерства и институции поодделните активности од програмата ќе ги реализираат од сопствени буџетски средства одобрени за тековната година.

За 2013 година за реализација на активностите од програмата потребни се вкупно 1.510.000 денари.

За 2014 година за реализација на активностите од програмата потребни се вкупно 1.610.000 денари.

VI. ВЛЕГУВАЊЕ ВО СИЛА НА ПРОГРАМАТА

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

Бр. 41-9065/1-12  
3 јануари 2013 година  
Скопје

Заменик на претседателот  
на Владата на Република  
Македонија,  
м-р **Зоран Ставрески**, с.р.