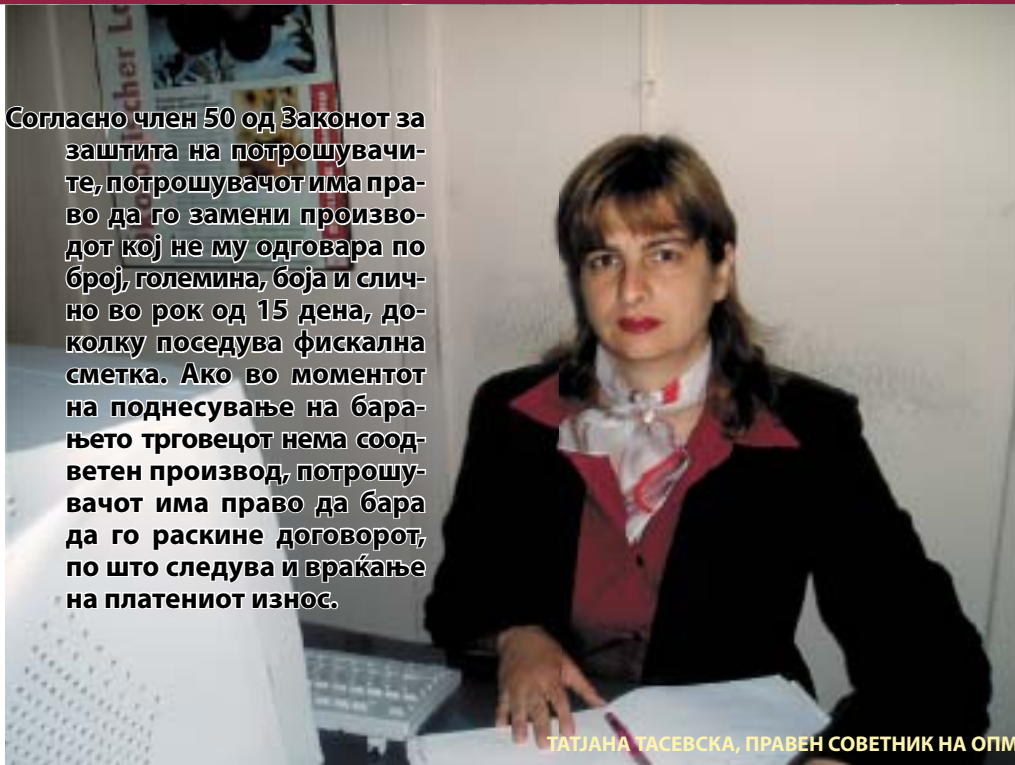


Согласно член 50 од Законот за заштита на потрошувачите, потрошувачот има право да го замени производот кој не му одговара по број, големина, боја и слично во рок од 15 дена, доколку поседува фискална сметка. Ако во моментот на поднесување на барањето трговецот нема соодветен производ, потрошувачот има право да бара да го раскине договорот, по што следува и враќање на платениот износ.



ТАТЈАНА ТАСЕВСКА, ПРАВЕН СОВЕТНИК НА ОПМ

Пишува:  
Рената МАТЕСКА

**Д**али знаеме што купуваме и свесни ли сме за своите права доколку производот не ги исполнува квалитетите забележани на етикетата? На што најчесто се жалат нашите потрошувачи? Колку го познаваме и го применуваме Законот за заштита на потрошувачите? Освен тоа, денес во светот сè повеќе се произведуваат производи кои се генетски модифицирани и потрошувачите оправдано се прашуваат за сигурноста на употребата на овие производи, како за човекот така и за човековата околина. Поради сè ова, потрошувачите инсистираат на стриктно одвојување на ГМ од не - ГМ производите, со што тие ќе можат да го реализираат своето право на избор. Неодамна беше и Светскиот ден на потрошувачите, па токму тоа е и повод да поразговораме со Татјана Поповска, правен советник во Организацијата на потрошувачите на Македонија, за пра-

вата и за проблемите со кои се соочуваат потрошувачите во државава.

"Светскиот ден на потрошувачите е значаен ден за севкупното светско потрошувачко движење како ден на кој се востановени насоките за заштита на потрошувачите од страна на ООН, кои подоцна, 1985 година, преку Меѓународната организација за заштита на потрошувачите - Consumers International, се промовирани преку основните потрошувачки права, а тоа се: задоволување на основните потреби - достапност на најнужните производи и услуги; информираност; избор; да бидат земени предвид интересите на потрошувачите; надомест на штета и друго; образование на потрошувачите и да се живее во здрава животна средина.

Годинава, Светскиот ден на потрошувачите е фокусиран на темата - ГМО (генетски модифицирани организми)", вели Татјана Тасевска.

Consumers International (светска потрошувачка организација) заедно со потрошувачките организации кои се нејзини членки, меѓу кои е

и Организацијата на потрошувачите на Македонија, апелира во секоја земја во светот надлежните органи да преземат соодветни мерки и да го поддржат усвојувањето на интернационалните стандарди за етикетање на секоја храна која содржи ГМО состојки. Етикетањето дава витални информации за состојките на храната. Кога производите се правилно

**Најчестите жалби во поглед на правата на пациентите се однесуваат на недоволната информираност на граѓаните во поглед на набавката на лекови од позитивната листа. Имено, граѓаните се жалат дека аптекарите често пати ги враќаат, бидејќи на рецептот стои заштитното име на лекот, а не генеричкото име. Нејаснотиите има и во поглед на набавката на лекови со доплата.**

етикетираните потрошувачите можат да направат правилен избор, кој се базира на зачувување на сопствената безбедност и на безбедноста на животната средина. При етикетањето особено треба да се нагласени и видливи ознаките на количеството ГМ состојки, трговското име, името и адресата на производителот на состојките, сос-

# ПРАВИЛ ПРОИЗВО

тавот на производот, упатството и мерките за претпазливост при употреба, идентификационен број и датум на производство и ознаката "употребливо до". Со ова ќе се обезбеди правото на потрошувачите за информираност, кое е загарантирано со Декларацијата на Обединетите нации и Светската здравствена организација.

## ДОСЕГАШНИ АКТИВНОСТИ

Организацијата на потрошувачите на Македонија е независна, невладина, непартиска организација, основана 1996 година во Скопје, Република Македонија. По голем дел од активностите на ОПМ се финансирани од GTZ-VZBV, Проект за помош на ОПМ кој преку VZBV (Асоцијација на германските по-

трошувачки организации), ја поддржува работата на централата и Советодавните бироа.

Ние имаме Закон за заштита на потрошувачите, но дали тој практично функционира и во практика? Всушност, дали потрошувачите доволно ги знаат своите права?

"Потрошувачите можат да

# НО ЕТИКЕТИРАНИ ДИ - ПРАВИЛЕН ИЗБОР

бидат подобро заштитени со новиот Закон доколку тој почне да се имплементира во практиката и доколку се зајакнат институциите кои ќе го применуваат (особено се мисли на инспекциските служби), но истовремено и на јаќнењето на информираноста и едукацијата на потрошувачите за нивните права (што е задача на организациите на потрошувачи). Значи, сега - нагласува Тасевска - сите инволвирани фактори во заштитата на потрошувачите треба да се вклучат во процесот

на кои има печат од непостоечки фирми, кои немаат седиште и контакт телефон. Иако согласно Законот за заштита на потрошувачите, договорите кои се склучени надвор од деловните простории можат да се раскинат во рок од седум дена, поради неможноста да се пронајдат спомнатите фирми, граѓаните не можат да си ги вратат парите.

Во овој период, во поглед на прехранбените производи, најизразениот проблем се однесува на квалитетот

на квалитетот на лебот од одредени производители, квалитетот на мајонезот, кечапот, месото и месните преработки и сл. Во некои колонијални продавници и супер маркети потрошувачите нашле производи со поминат рок иако согласно Законот за заштита на потрошувачите

однесуваат на проблемите на гаранцијата на мобилните телефони, ЦД плеерите, телевизорите, клима уредите, гумите за автомобили, акумулаторите и сл. Купените производи кои се во гаранција се поправаат и по неколку пати, а на потрошувачите не им се даваат производи на користење, иако за тоа постои законска обврска. Согласно Законот за заштита на потрошувачите, производитите кои се во гарантен рок можат да се сервисираат најмногу три пати. По овој предвиден рок, на потрошувачот треба да му биде издаден нов производ. Во вакви случаи најчесто потрошувачите се шетаат од трговецот каде

**Во поглед на јавните претпријатија забележани се реакции на граѓани по основ на квалитетот на испорака на електричната енергија, што придонесува да се расипуваат домашните апарати и уреди. Во поглед на Македонски телекомуникации најчестите жалби се по основ на високи сметки поради евидентирани импулси по основ на 050, меѓународни разговори, Интернет конекција, евровизиско гласање и слично.**

Покрај тековните активности на советување и едукација на потрошувачите, во минатиов период ОПМ работеше и на изготвување на измени и дополнувања на Предлог-законот за градба, кој е во собраниска процедура. Комисијата за домување на ОПМ планира во иднина да работи и на измени на Законот за домување, во кој има многу нејаснотии и недоречености. Групата за едукација на ОПМ работи на изготвување нов Прирачник, наменет за едукација на наставници кој би ја пренеле заштитата на потрошувачите на ниво на основно образование.

на имплементација на Законот".

## НА ШТО СЕ ЖАЛАТ ПОТРОШУВАЧИТЕ

"Најкарактеристичните поплаки од граѓаните во овој период се однесуваат на сепочестата продажба на различни производи од врата до врата. Многу често во ваквите случаи станува збор за измама на граѓаните, на кои им се продаваат скапи, а неквалитетни производи. На граѓаните - потенцира Тасевска - им се издаваат сметки

на млекото и на млечните производи. По направените анализи, кај одредени производители е утврдено присуство на млеко во прав, кај оние категории млеко кои не смеат да го имаат согласно Правилникот за млечни производи. Ова особено се однесува на трајното млеко, кое во својот состав не смее да содржи ниту еден процент млеко во прав, додека кај пастеризираното млеко, доколку има употреба на млеко во прав тоа треба соодветно да се декларира. Во овој период граѓаните се жалеле и

таквите производи веднаш треба да се повлечат од продажната мрежа".

Од ОПМ укажуваат и дека во изминатиот период, во Советодавното биро е забележано дека трговците не се подготвени да направат замена на купените производи. Голем број граѓани се пожалиле дека најчесто при купувањето облека и обувки не успеале да извршат замена на производот, кој не бил употребен, иако за него имале фискална сметка. Најголемиот проблем е во случаите кога потрошувачите, по барањето за замена на производот, не успеале да најдат соодветен број, па затоа побарале да им се вратат парите. И натаму остануваат проблемите со непризнавањето на гаранцијата и немањето резервни делови. Најчесто жалбите сè уште се

што го купиле производот до увозникот. Обврската за замена на производот е на продавачот каде што производот е купен. Забележани се и жалби по основ на неиздавање фискални сметки, кои се проследени до надлежните институции. Поради големиот број жалби кои граѓаните ги упатуваат до советодавните бироа во поглед на јавните и на комуналните претпријатија, ОПМ смета дека е потребно да се формираат Совети за заштита на потрошувачите. Во рамките на тие совети заеднички со локалната самоуправа би се разгледувале проблемите кои граѓаните ги имаат на локално ниво. Обврската за формирање совети за потрошувачи, општините ја имаа и согласно Законот за локална самоуправа и новиот Закон за заштита на потрошувачите.