

Realizacija projekta:

Nacionalna organizacija potrošača Srbije NOPS

www.nops.org.rs | www.potrosac.rs

Organizacija potrošača Makedonije OPM

www.opm.org.mk

Centar za zaštitu potrošača Crne Gore CEZAP

www.cezap.cg



CILJ PROJEKTA

Glavni cilj projekta „Razvoj partnerstva između civilnog društva i biznis sektora: model usluga za mobilizaciju finansijskih sredstava“ jeste jačanje kapaciteta civilnog društva za promovisanje inovativnog modela saradnje sa poslovnim sektorom i pružanje usluga sertifikacije kompanijama sa sertifikatom „Fer sa potrošačem“ koji će uticati na politike zaštite potrošača i životne sredine.

CILJNE GRUPE

- OCD koje rade u oblasti zaštite potrošača i zaštite životne sredine
- Poslovna zajednica koja ima za cilj da promoviše društvenu odgovornost u oblasti zaštite potrošača i životne sredine i koja teži fer konkurenciji
- Državne i javne institucije na nacionalnom i lokalnom nivou koje imaju nadležnosti u oblasti zaštite potrošača i životne sredine.

UTICAJ

Projekat će doprineti finansijskoj održivosti OCD nudeći usluge poslovnom sektoru i dalje im pomoći u izgradnji kapaciteta za učešće u politikama koje podstiču društvenu odgovornost prema potrošačima i zaštitu životne sredine. Projekat će takođe uticati na mobilizaciju sektora civilnog društva u regionu Zapadnog Balkana i promovisaće dijalog i saradnju između civilnog društva i poslovnog sektora, stvarajući tako bolje okruženje za fer konkurenciju i poverenje potrošača.

Ovaj dokument je pripremljen u okviru Projekta: „Zaštita građanskog prostora – Regionalni centar za razvoj civilnog društva“ koji finansira SIDA, a implementira BCSDN. Sadržaj ovog dokumenta, kao i prezentovani podaci i stavovi ne predstavljaju zvanične stavove i mišljenja SIDA i BCSDN. Odgovornost za informacije i stavove u dokumentu snose isključivo autori.



RAZVOJ PARTNERSTVA IZMEĐU CIVILNOG DRUŠTVA I POSLOVNOG SEKTORA



web: conweb.network

realizovano uz podršku:



GLAVNE AKTIVNOSTI

Organizacija potrošača Makedonije - **OPM**, Nacionalna organizacija potrošača Srbije - **NOPS** i Centar za zaštitu potrošača - **CEZAP**, članice mreže organizacija potrošača u jugoistočnoj Evropi - **ConWeb**, sprovedi su sledeće aktivnosti:

1. Razvoj inovativnog modela pružanja usluga - sertifikacija preduzeća za fer odnos prema potrošaču.

Podrazumeva: dizajn usluge, izradu biznis plana za pružanje usluga, uspostavljanje sertifikacionih tela od strane Nacionalne organizacije za zaštitu potrošača – NOPS i Centra za zaštitu potrošača – CEZAP i sistema podrške za rešavanje prigovora potrošača.

2. Razvoj kapaciteta za implementaciju regionalnih sertifikacionih servisa za fer odnos prema potrošačima od strane kompanija.

Podrazumeva: Organizovanje obuke za članove sertifikacionih tela, promovisanje sertifikacije u kompanijama - poslovnoj zajednici i sertifikacija onih kompanija koje ispunjavaju kriterijume u šest oblasti:

- Zaštita prava potrošača
- Bezbednost i zdravlje potrošača
- Upotreba poštenih i fer tržišnih praksi u informisanju, oglašavanju, obeležavanju i zaključivanju ugovora sa potrošačima, tehničkoj podršci i rešavanju žalbi i sporova;
- Zaštita ličnih podataka potrošača i njihove privatnosti
- Obrazovanje i razvijanje svesti potrošača
- Savesna i održiva potrošnja i briga o životnoj sredini.

3. Stvaranje povoljnog okruženja za sertifikat
Podrazumeva: Izdavanje sertifikata koje će povećati poverenje potrošača u kompanije, sa druge strane kompanije će dobiti veću vidljivost i pokazati bolji odnos prema potrošačima u oblasti sagledavanja njihovih problema, kao i rešavanja pritužbi potrošača posredstvom organizacija potrošača. Postizanje međusobnog poverenja između sektora civilnog društva, potrošača i kompanija, što će poboljšati konkurentnost i omogućiti fer tržišne odnose u regionu Zapadnog Balkana. Republika Severna Makedonija ima kontinuiranu podršku za sertifikovane kompanije u okviru Programa za konkurentnost, inovacije i preduzetništvo u 2019., 2020. i 2021. godini.

KORISTI OD PROJEKTA ZA POTROŠAČE I KOMPANIJE

Potrošači će:

- brzo i lako prepoznati kompanije koje poštuju prava i interese potrošača i odnose se prema njima pošteno
- imati veću sigurnost i zaštitu svojih ličnih podataka prilikom kupovine
- imati mogućnost da sporove sa trgovcima rešavaju alternativnim načinom rešavanja sporova
- biti bolje informisani i svesni svojih prava i obaveza i na osnovu toga napraviti pravilan izbor
- steći više samopouzdanja pri kupovini proizvoda, odnosno roba i usluga na tržištu.

Sertifikovane kompanije će:

- biti prepoznate kao poslovni subjekti sa poštenim odnosom prema potrošačima i životnoj sredini
- steći dodatnu vidljivost kroz promotivne aktivnosti i uključivanje u zvaničan registar sertifikovanih firmi
- dobiti besplatnu stručnu podršku i mogućnost sporazumnog rešavanja mogućih problema sa potrošačima, kao i promociju njihovog zadovoljstva
- smanjiti troškove kazni i sudske troškove iz mogućih sporova sa nezadovoljnim potrošačima
- bolje razumeti potrebe potrošača i naučiti kako da poboljšaju svoju poziciju na tržištu.

REZULTATI PROJEKTA

- Kapaciteti članova regionalne mreže ConWeb (OPM, NOPS, CEZAP) su unapređeni za promociju usluga za sertifikaciju preduzeća i dobijanje sertifikata „Fer sa potrošačem“
- Razvijeni su mehanizmi za pravičan odnos prema potrošačima koji će biti ponuđeni sertifikovanim kompanijama
- Razvijen je sistem za sporazumno rešavanje žalbi i sporova protiv kompanija
- Povećan je kapacitet doprinosa organizacija civilnog društva u sprovođenju javnih politika za zaštitu potrošača i životne sredine

Trajanje projekta:

10 meseci (januar - oktobar 2021.)