

- стекнат поголема самоверба кога купуваат производи и услуги на пазарот.



### Претпријатијата кои ќе се сертифицираат ќе:

- бидат препознаени како деловни субјекти со фер однос кон потрошувачите и животната средина;
- стекнат дополнителна видливост преку промотивните активности и инкорпорирање во регистарот на сертифицирани претпријатија;
- добијат бесплатна стручна поддршка и софтвер за спогодбено решавање на евентуални проблеми со потрошувачите и унапредување на нивното задоволство;
- ги намалат издатоците за глоби и судски трошоци од евентуални спорови со незадоволни потрошувачи;
- ги разберат подобро потребите на потрошувачите и начинот како да ја подобрат својата позиција на пазарот.

### РЕЗУЛТАТИ НА ПРОЕКТОТ

- Изградени се капацитети на членките на регионалната мрежа ConWeb (COM, CEZAP, NOPS) за промовирање на услугите за сертификација на претпријатијата и стекнување со сертификатот „Фер со потрошувачот“.
- Развиени се механизми за фер однос кон потрошувачите кои ќе им се понудат на сертифицираните компании, развиен е систем за спогодбено решавање на жалби и спорови кон претпријатијата.
- Зголемен е капацитетот за придонес на граѓанските организации во имплементацијата на јавните политики за заштита на потрошувачите и животната средина.



Времетраење на проектот:

10 месеци (јануари-октомври 2021 година)

Проектот го спроведуваат:



Организација на потрошувачите на Македонија (ОПМ)



Национална организација на потрошувачите на Србија (NOPS)



Центар за заштита на потрошувачите на Црна Гора (CEZAP)



## РАЗВОЈ НА ПАРТНЕРСТВА ПОМЕЃУ ГРАЃАНСКОТО ОПШТЕСТВО И БИЗНИС СЕКТОРОТ

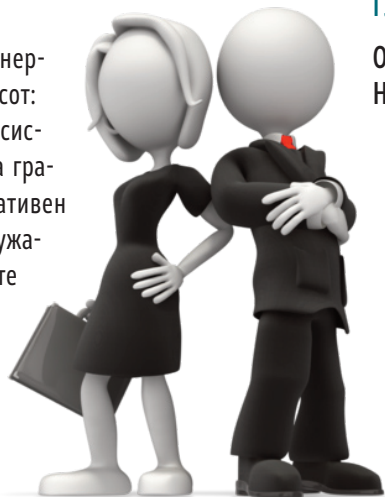


<https://conweb.network/>

Овој документ е подготвен преку Проектот: „Заштита на граѓанскиот простор - Регионален центар за развој на граѓанското општество“ финансиран преку SIDA и имплементиран од BCSDN. Содржината на овој документ како и информациите и презентираниите ставови не ги претставуваат официјалните позиции и мислења на SIDA и BCSDN. Одговорноста за информациите и ставовите искажани во овој документ е целосно на авторот/ите.

## ЦЕЛИ НА ПРОЕКТОТ

Главната цел на проектот „Развој на партнерство помеѓу граѓанското општество и бизнисот: Модел на услуги за мобилизација на финансиски ресурси“ е да се зајакне капацитетот на граѓанското општество да промовира иновативен модел за соработка со бизнис секторот и пружање услуги за сертификарање на компаниите со сертификатот „Фер со потрошувачот“, што ќе влијае на политиките за заштита на потрошувачите и животната средина.



## ЦЕЛНИ ГРУПИ

- Граѓански организации кои работат во доменот на заштитата на потрошувачите и заштитата на животната средина;
- Бизнис заедницата која има за цел да ја унапреди општествената одговорност во заштитата на потрошувачите, животната средина и која се стреми кон фер конкуренција;
- Државните и јавните институции на национално и на локално ниво кои имаат ингеренции за заштита на потрошувачите и животната средина.

## ВЛИЈАНИЕ

Проектот ќе придонесе за финансиска одржливост на граѓанските организации преку понуда на услуги за деловниот сектор и ќе помогне во градењето на нивните капацитети за учество во политики кои поттикнуваат фер однесување на претпријатија кон потрошувачите и заштита на животната средина. Проектот ќе влијае на мобилизација на граѓанскиот сектор во регионот на Западен Балкан и ќе го унапреди дијалогот и соработката помеѓу граѓанското општество и бизнис секторот, а со тоа ќе се создаде подобар амбиент за фер конкуренција и доверба кај потрошувачите.

## ГЛАВНИ АКТИВНОСТИ

Организацијата на потрошувачите на Македонија - ОПМ, Националната организација за заштита на потрошувачите - НОПС и Центарот за заштита на потрошувачите - ЦЕЗАП, кои се членки на мрежата на организации на потрошувачи на Југоисточна Европа - ConWeb, ги спроведоа следните активности:

### 1. Развој на иновативен модел за пружање услуги - сертификарање на компаниите за фер однос кон потрошувачот

**Подзабира:** Дизајнирање на услугата, развој на бизнис план за пружање на услугите, основање на сертификациски тела од страна на Националната организација за заштита на потрошувачите - НОПС и Центарот за заштита на потрошувачите - ЦЕЗАП и систем за поддршка во однос на справувањето со жалбите од потрошувачите.

### 2. Развој на капацитети за имплементирање на регионална сертификациска услуга за фер однос кон потрошувачите од страна на компаниите

**Подразбира:** Организирање на обука за членовите на сертификациските тела, промовирање на сертификатот кај бизнис заедницата - компаниите и сертификарање на компаниите кои ги остваруваат критериумите во шест области: Заштита на правата на потрошувачите; Заштита на безбедноста и здравјето на потрошувачите; Користење на фер пазарни практики при информирање, рекламирање, означување и склучување договори со потрошувачите, техничка поддршка и решавање на оплаки и спорови; Заштита на личните податоци на потрошувачите и нивната приватност; Едукација и свесност



на потрошувачите; Совесна и одржлива потрошувачка и грижа за животната средина.

### 3. Создавање на поволен амбиент за сертификатот

**Подразбира:** Издавањето на сертификатот ќе овозможи да се зголеми довербата на потрошувачите кон компаниите, а од друга страна компаниите ќе добијат поголема видливост и ќе покажат подобар однос кон потрошувачите во доменот на согледување на нивните проблеми, како и решавање на оплаките од потрошувачите со посредство на организациите на потрошувачи. Остварување на заемна доверба помеѓу граѓанскиот сектор, потрошувачите и компаниите, што ќе ја подобри конкурентноста и ќе овозможи фер односи на пазарот во регионот на Западен Балкан. Република Северна Македонија има континуирана поддршка за сертификараните компании во рамките на Програмата за конкурентност, иновации и претприемништво во 2019, 2020 и 2021 година.

## ПРИДОБИВКИ ОД ПРОЕКТОТ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ И КОМПАНИИТЕ

*Потрошувачите ќе:*

- можат брзо и лесно да ги препознаат компаниите што ги почитуваат интересите на потрошувачите и се однесуваат фер кон нив;
  - имаат поголема сигурност и заштита на нивните лични податоци при купувањето;
  - имаат можност да ги решаваат спорите со трговците преку алтернативен начин на решавање на спорите;
  - бидат подобро информирани и свесни за своите права и обврски, и врз основа на тоа да направат информиран избор;