



**УНАПРЕДУВАЊЕ НА ЗАШТИТАТА  
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРЕКУ ФЕР ОДНОС  
ОД СТРАНА НА КОМПАНИИТЕ ЗА ПОЛИТИКИТЕ  
НА ИНОВАЦИИ И ОБРАЗОВАНИЕ**

<https://conweb.network/>

Скопје, 2021



**Издавач:**

Организација за потрошувачите на Македонија


**Автор:**

М-р Мартина Грнчаревска

---

*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.*

---



## ПОЛИТИКА ЗА ИНОВАЦИИ И ОБРАЗОВАНИЕ

Изградбата на економија на знаење се заснова на триаголникот на истражување, иновации и образование. Трендовите на глобализација ја заоструваат конкуренцијата, но истовремено отвораат можности за слаб квалитет на производите или непридржување до ветувањата дадени на потрошувачите. Истражувањата во оваа област се фокусираат на факторите што влијаат на квалитетот на производите, како и односот кон потрошувачите. Иновациите се ориентирани кон воведување на стандарди за квалитет на производите и стандарди за работењето на компаниите. ИСО стандардите континуирано се надградуваат и нивното воведување се поттикнува со политиките за конкурентност, јавни набавки, заштита на правата на потрошувачите и заштита на околината.

Политиките на иновации и образование можат да се надградат преку примена на активности за пристап до сертификатот на поголем број на претпријатија.

Сертификатот „Фер со потрошувачот“ придонесува во остварувањето на политиките на иновации и образование преку оценувањето на две категории на критериуми: Едукација и свесност на потрошувачите и Односи со потрошувачите, техничка поддршка и решавање на поплаки и спорови.

Сертификатот го промовира работењето на претпријатието во однос на едукацијата и свесноста на потрошувачите преку:

- Информирање на потрошувачите за нивните права согласно со законската рамка и правилата на компанијата, како и организациите/институциите за нивна заштита или давање совети (на пр., пазарен инспекторат, организации на потрошувачи). Ваквото информирање се врши и пред склучување на договор со потрошувачот;
- Развивање на вештини кај потрошувачите за да можат да ги оценат и споредат производите/услугите;
- Сопствени или користење на други иновации кои се корисни за животната средина и природата во поглед на штетните последици од производите и создавање на отпад од нив;
- Едуцирање на своите вработени за пристапот кон потрошувачите и давање соодветни веродостојни информации за квалитетот и безбедноста на производите и начинот на нивната употреба и одлагање со цел заштита на животната средина;
- Одржување на редовни состаноци со снабдувачите во интерес на пласман на безбедни производи и производи чие пакување не ја загадува средината (биоразградливи);
- Други активности кои произлегуваат од спецификите на дејноста на претпријатието, а кои придонесуваат за иновирање на односот кон потрошувачите и нивна едукација во

користењето на производите/услугите на компанијата. Исполнувањето на барањата на сертификатот се верификуваат според утврдени критериуми 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 поплаки 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.

Работењето на претпријатието во однос на пристапот на потрошувачот до правда се оценува во категоријата: Односи со потрошувачите, техничка поддршка и решавање на поплаки и спорови, а односот кон потрошувачите се следи преку:

- Грижа за потребите на потрошувачите по продажбата на производите или услугите и тоа соодветна инсталација, гаранции, техничка поддршка во употребата, како и одредби за враќање, поправка или одржување;
- Обезбедување поддршка, сервис и резервни делови согласно со одредбите од Законот за заштита на потрошувачите;
- Понуда на гарантни рокови кои се адекватни за очекуваниот век на производот и понуда за одржување и сервис по разумни цени, на разумни локации;
- Примена на правила и постапки за поддршка на потрошувачите;
- Организирана служба за поддршка на потрошувачите при решавање спорови или одговорно лице за поддршка при постоење на одредени барања од страна на потрошувачите или вработените се подготвени да помогнат во однос на техничката поддршка и решавањето на спорите;
- Почитување на правата кои произлегуваат од правото на потрошувачите да купат исправен производ (сообразен со техничките барања) и да остварат законски права за поправка на производот, замена или добивање на нов производ, односно враќање на платениот износ;
- Учество во компаративни тестирања на производи направени од страна на релевантни институции и веродостојно прикажување на резултатите, односно евентуално добиените награди;
- Примена на алатки за спогодбено решавање на спорови (води посебна евиденција на решени и нерешени спорови по области и вид на производ/услуга);
- Информирање на потрошувачите на јасен, разбирлив и достапен начин за механизмите за разрешување на поплаки и спорови, како и за обезбедување надомест или други корективни решенија;

- Статистика на задоволни потрошувачи (на пр., со истражувања, статистика за поплаки, итн.), со цел подобрување на задоволството на потрошувачите и профитот на претпријатието;
- Други активности кои произлегуваат од спецификите на дејноста и производите на претпријатието.

На потрошувачот му се обезбедува преку веб-платформа да комуницира со сертификцираните претпријатија и на лесен и едноставен начин да ги поднесува своите приговори и да го дигитализира менаџирањето на поплаките на потрошувачите со цел да ги следи и води статистиките за степенот на алтернативно решавање на спорите со потрошувачите.

### ***Прејораките за појилкиите на иновации и образование се однесуваат на:***

- Воведување на критериуми за оценка на проектните апликации на претпријатијата според придонесот на иновацијата кон подобрување на односите со потрошувачите, од аспект на користење на производите и заштита на нивните права, како и вклучување на активности за едукација на потрошувачите за влијанието на иновацијата за подобрување на квалитетот на животот, заштедата на енергија и намалувањето на негативните ефекти врз животната околина;
- Политиките за формалното образование да поттикнуваат теми поврзани со заштитата на правата на потрошувачите, и едукација на населението од најмала возраст за потребата за поголема свесност при трошењето на производите во правец на подобар квалитет на животот; | Во часовите за слободни активности во основното и средното образование да се понудат теми за работа на проекти за подигнување на свеста за правата на потрошувачите и промовирање на општествено одговорните претпријатија.