



**УНАПРЕДУВАЊЕ НА ЗАШТИТАТА
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРЕКУ ФЕР ОДНОС
ОД СТРАНА НА КОМПАНИИТЕ ЗА ПОЛИТИКАТА
НА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

<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 ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Мерките со кои се служи оваа политика се однесуваат на правилата на конкуренција, како што е контролата на картелите, договорите за рестриктивна пазарна пракса и ограничување на конкуренцијата, забраната за злоупотреба на монополската и доминантната позиција, забраната за нечесните пазарни практики, сè со цел да се зајакне конкурентската структура на пазарот и да се унапредува и јакне изборот на потрошувачите.

Политиката за заштита на потрошувачите и правната регулатива, како еден од инструментите на таа политика, преку јакнењето на задоволството и довербата на потрошувачите, како и можноста да земат активно учество на пазарот, имаат директно влијание врз доброто функционирање на пазарниот систем.

Мерките и инструментите на потрошувачката политика што вообичаено се применуваат во развиените пазарни економии се однесуваат на усвојувањето соодветна правна регулатива со мерки за нејзина примена и јакнење на улогата на здруженијата на потрошувачи во информирањето, едуцирањето и советувањето на потрошувачите. Особено внимание им се посветува на едукацијата на ранливите групи потрошувачи, како што се децата, старите лица и лицата со инвалидитет.

Трговците и потрошувачите можат заеднички да се изборат за фер конкуренција на пазарот и да воспостават заемна доверба и почит со што економската добросостојба ќе се рефлектира врз квалитетот на животот, подобрени пазарни услови за водење бизнис и подобрена конкурентност, што е заеднички интерес на двете глави целни групи, а претставува една од основните проектни задачи и особено се рефлектира во идејата за доделување на сертификатот „Фер со потрошувачот“.

Од почетокот на пандемијата со Ковид 19, Европа, вклучително и земјите од Западен Балкан, се соочуваат со невидена криза, а секојдневниот живот на луѓето е сериозно нарушен. Очекувано е дека климатската криза ќе стане тековен и долгорочен предизвик во корелација со здравствената криза предизвикана од Ковид -19. Во оваа ситуација, затворањето на економската активност влијаеше врз многу граѓани да ги загубат работните места и/или на дел од нив да им се намалат приходите. Излезот се гледа во создавањето можности за трансформирање на економијата кон поодржлива потрошувачка и производство, на што влијае и имплементацијата на европскиот Зелен договор кој треба да стане водечки принцип во управувањето со закрепнувањето на европската економија.

Потрошувачките организации известуваат дека потрошувачите пријавуваат потешкотии при добивањето вистински информации за новите технологии, немаат економски поттик за делување, во голема мера не се свесни за опциите за поддршка на финансирањето/субвенциите и не можат да пристапат до независни совети за постапките за кофинансирање.

Студиите покажуваат дека има и многу административни, технички и финансиски бариери со кои се соочуваат потрошувачите со технологиите на обновливи извори на енергија (ОИЕ) и енергетска ефикасност (ЕЕ), особено во земјите на Југоисточна Европа.

Иако политичката и социоекономската ситуација се повољни за европските потрошувачи да се префрлат на обновливи извори на енергија, сепак, постојат голем број бариери за побрза транзиција.

Новата агенда за потрошувачи има за цел да одговори на потребите на потрошувачите за време и по пандемијата со Ковид-19. Агендата воспоставува долгорочна визија до 2025 година и воведува конкретни активности во пет клучни области, со цел да ги заштити потрошувачите и да ги поттикне да играат активна улога во зелената и дигиталната транзиција.

Се преплаѓа ресорните министерства на регионално ниво да превидат сѐрајешки одредби во однос на:

- Промовирање на регионална соработка и одржување средби со цел подобра заштита на потрошувачите во регионот на Западен Балкан во областите утврдени со Зелената агенда на ЕУ и новата Агенда на ЕУ за потрошувачите, помеѓу ресорните министерства и организациите на потрошувачи во регионот, најмалку еднаш годишно;
- Поддршка на унапредувањето на регионалните практики на трговците со цел да се стекнат со сертификатот „Фер со потрошувачот“, особено во делот на евидентирање на поплаките од страна на потрошувачите и нивна едукација за спогодбено решавање на спорите;
- Промоција на фер деловна пракса на регионално ниво;
- Спроведување на истражувачки студии за ефективно спроведување на заштитата на потрошувачите во одделни области на регионално ниво;
- Потпишување на кодекси и едукација на трговците;
- Поддржување на секторската имплементација на производите на проектот во: финансиските услуги кои им се нудат на потрошувачите, пружањето на јавните услуги, туризмот и угостителството, како преку секторите во ресорното министерство, така и преку советите за заштита на потрошувачите на национално и на регионално ниво;
- Едукација на потрошувачите за нивните права преку соодветни едукативни материјали и отворање канали за спогодбено решавање на спорови на национално ниво и соработка во овој домен на регионално ниво.