

КАКО ДА ГИ ПОДОБРИМЕ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

Бриф бр. 4

Институт за стратешки истражувања и едукација

www.isie.org.mk

април 2020

Во овој бриф

Ги претставуваме клучните препораки кои произлегоа од студијата „Извештај од мониторингот за постапувањето на надлежните регулаторни тела и институции по поднесоци од страна на потрошувачите“. Студијата е достапна на македонски јазик и албански јазик на нашиот сајт www.isie.org.mk.



Наша цел:

Да ѝ зајакнеме капацитетите на граѓански организации и медиумите за подобро следење и известување за потрошувачки спорови.

За проектот

Проектот „Чувар на правдата за потрошувачите: Зајакнување на капацитетите на граѓанските организации и медиумите за мониторинг, промоција и застапување на заштитата на потрошувачите во Северна Македонија“ (Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), го спроведува Институтот за стратешки истражувања и едукација – ИСИЕ од Скопје во периодот декември 2019 – декември 2020 година.

Целта на проектот е да ги зајакне капацитетите на граѓанските организации и медиумите за подобро следење и известување за постапките за решавање на потрошувачки спорови. Проектот особено е насочен кон постапувањето на различните регулаторни тела и агенции, како и инспекциски органи, при разрешување на спорови на потрошувачи.

Овој проект се спроведува со грант доделен од Шведската агенција за меѓународна развојна соработка преку проектот „Нордиска поддршка за напредок на Северна Македонија“ кој има за цел да го зајакне капацитетот на Република Северна Македонија за интеграција во Европската Унија, а исто така да го помогне и вклучувањето на граѓанските организации и медиумите во текот на сите фази на пристапниот процес. На локално ниво, проектот ќе придонесе за порамномерен општествено-економски развој преку унапредување на локалната инфраструктура на помалку развиените општини и поддршка за нови вработувања. Во рамките на проектот, ИСИЕ го подготви и овој бриф преку кој сакаме го поттикнеме интересот на граѓанските организации и медиуми за заштитата на правата на потрошувачите во нашата земја.

МЕТОДОЛОГИЈА

Во истражувањето беа опфатени надлежните регулаторни тела и институции за постапување по поднесоци од страна на потрошувачи и граѓани кога се загрозени нивните права. Во таа смисла, во овој документ се вклучени: (1) Агенцијата за електронски комуникации (АЕК); (2) Агенцијата за супервизија на осигурувањето (АСО); (3) Агенцијата за храна и ветеринарство (АХВ); (4), Државниот пазарен инспекторат (ДПИ); (5) Народната банка (НБРСМ); (6) Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги (РКЕ) и (7) Регулаторна комисија за домување (РКД).

Овие субјекти беа избрани врз основа на фактот дека секоја од нив е надлежна за постапување на значителен спектар на односи во кои се опфатени потрошувачите. Намерата на мониторингот беше да се видат предностите и слабостите на секој од одделните субјекти и преку нивните позитивни искуства и практики, да се влијае на подобрување на слабостите на друг субјект, односно најдобрите практики да бидат пример за подобрување на работата и/или законската рамка која се однесува на друг субјект.

За потребите на истражувањето беа подгответи 7 истражувачки алатки (барања за пристап до информации од јавен карактер) кои содржеа по дваесетина индикатори преку кои се обезбедија непосредни примарни податоци од страна на наведените субјекти. Истражувањето беше спроведено во периодот јануари – април 2020 година. Исто така, за потребите на мониторинг извештајот беа анализирани триесетина релевантни закони како и годишните извештаи од овие институции.

Конечно, во насока на анализа на отвореноста на овие институции кон граѓанскиот сектор, подготвивме и краток тест на индикатори во делот на респонзивноста на овие тела, а поврзано со барањата за слободен пристап до информации од јавен карактер, кои ги доставивме до овие субјекти. Врз основа на респонзивноста на институциите и квалитетот на дадените одговори, на секоја од институции им беа алоцирани соодветен број поени кои се прикажани во третиот дел на секоја поединечна анализа во форма на тест за отвореност кон граѓанскиот сектор.

Тест за процена на отвореност кон граѓанскиот сектор

Индикатор	Можни поени	АЕК	АСО	АХВ	ДПИ	НБРСМ	РКЕ	РКД
Дали е доставен одговор на Барањето* навремено?	Да (3) Да, но со доставена жалба (2), Не (0)	3	3	3	3	3	3	3
Дали е доставен одговор на сите прашања?	Да (3), Делумно (2), Не (0)	3	3	3	2	2	3	2
Дали одговорите на бараните информации содржани во Барањето* се јасни, концизни и прецизни?	Да (3), Делумно (2), Не (0)	3	3	3	3	2	3	2
Дали побараните документи опфатени со Барањето* се доставени во целост?	Да (3), Да, преку доставување на линк до интернет страница (2), Да, преку доставување на информација дека документите се јавно објавени на интернет страницата на субјектот, но без доставен посебен линк до документот (1), Не	1	2	3	2	2	3	1
Дали правното лице имател на информацијата побарало надомест предвиден со Закон за доставување на информациите?	Да (0), Не (3)	3	3	3	3	3	3	3
Вкупно поени		13	14	15	12	12	15	12

НАОДИ И ПРЕПОРАКИ ПО ОДНОС НА ИНДИКАТОРИТЕ

Од спроведеното истражување може да се констатира следното:

- ⇒ Во просек процедурата за заштита на правата на потрошувачите пред наведените субјекти трае еден месец. Најдолго процедурата трае во постапките пред АЕК. Поради тоа, препораката се состои од забрзување на времето за постапување по спорови пред АЕК.
- ⇒ Поднесувањето на претставките во сите наведени субјекти е без надомест за субјектот подносител на претставката.
- ⇒ Мониторингот исто така покажа и ограничено во поглед на човечките ресурси. Тоа најмногу се забележува во делот на примената на Законот за домување, каде што има само 10 општински инспектори на ниво на целата држава. Слабоста во човечките капацитети се увидува и во систематизацијата на работни места, каде што работи поврзани со заштита на потрошувачите ги вршат и лица со образование кое не е право. Оттука, препорачуваме, зајакнување на бројниот состав на лицата кои работат на заштита на правата на потрошувачите и на уредување на систематизациите во насока на зголемување на лицата со правно образование.
- ⇒ Се забележува дека, согласно со доставените податоци, НБРСМ, во годишниот извештај за работа не вклучува податоци за постапување по претставки. Исто така, дел од телата, иако вклучуваат податоци за бројот на поднесоци, изоставуваат тие податоци да ги квантифицираат и разграничат според предметот и според исходот. Тоа би значело јасно и прецизно индицирање и утврдување кои се причините на повреда на правата на потрошувачите. Нашата препорака се состои во насока на воведување и на ваква содржина во годишниот извештај, со цел организациите кои ја следат транспарентноста на НБРСМ или било кој друг субјект, да имаат полесен пристап до податоци.
- ⇒ Голем дел од субјектите (со исклучок на АЕК и АСО) одговориле дека немаат подготвено јавно достапни упатства со помош на кои ќе можат потрошувачите да се запознаат со нивните права при водење на спорот. Поради тоа препорачуваме подготвување на соодветни упатства кои ќе бидат јавно достапни, а сè со цел заинтересираните страни да бидат запознаени со начините и условите за иницирање на постапка, како и со фазите на постапката.
- ⇒ Кај дел од субјектите е можно поднесување на претставка по електронски пат, но отсуствува можноста за електронско следење на чекорите по постапувањето по поднесокот. Поради тоа една од главните активности во идниот период треба да биде овозможување на поднесување на пријави и претставки по електронски пат, таму каде тоа сега не е можно, како и воведување на можност за електронско следење на постапувањето по предметот. Ова е особено актуелно и во новонастанатата ситуација со КОВИД-19 вирусот.
- ⇒ Во делот на надградбата на човечките ресурси се забележува дека вработените во овие субјекти во многу мал дел посетиле некоја обука во 2018 година и 2019 година. Дел од субјектите сами ги финансираат обуките, додека дел од нив користат финансиска поддршка од надворешен донатор.
- ⇒ Во постапувањето на субјектите, се забележува дека за ниту еден од субјектите или вработено лице во нив не се поднесени претставки според Законот за претставки и предлози, или пријава согласно со Законот за заштита на укажувачите.
- ⇒ Истражувањето утврди дека голем дел од овие субјекти немаат подготвено внатрешни интерни акти за процесирање на поднесоците на граѓаните. Во таа насока, препорачуваме изработка и донесување на соодветни внатрешни интерни акти за постапување.
- ⇒ Посебна препорака која ја даваме, е доследна примена на членот 10 од Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер. Преку оваа одредба се создава обврска за објавување на скоро триесетина документи на интернет страниците на овие субјекти. На тој начин, ќе се олесни пристапот до информации потребни на граѓанските организации, а секако, и ќе се зголеми степенот на транспарентност и отчетност.

Во овој бриф е наведен само дел од заклучоците и препораките од истражувањето.

ПРЕПОРАКИ ЗА ЗАКОНСКАТА РЕГУЛАТИВА

- ⇒ Препорачуваме законска интервенција преку која во колективните органи на регулатортите тела поврзани со правата на потрошувачите ќе се предвиди избор на член кој е експерт од областа на заштитата на потрошувачите и потрошувачкото право.
- ⇒ Сметаме дека е потребно во управувачките орган на регулатортите тела поврзани со правата на потрошувачите со соодветна интервенција да се овозможи избор на член како претставник од граѓанските организации.
- ⇒ Се забележува дека во одредени законски прописи во делот на професионални компетенции се користени апстрактни и правно непрецизни термин (на пример, член 50 од Законот за НБРСМ). Поради тоа, овие недоречени фрази, треба да се заменат со јасни и прецизни термини.
- ⇒ Одредени законски прописи, како што е Законот за електронски комуникации, во членот 16 во делот на условите за именување на членови на Комисијата на ова регулатортно тело, предвидува „познавање на компјутерски програми за канцелариско работење“. Сметаме дека ваквата одредба е беспредметна ако се работи за одлучувачко тело.
- ⇒ Анализираните закони предвидуваат и минимум професионално искуство кое во просек изнесува пет години. Законот за енергетика, предвидува минимум професионално искуство од десет години, за член на РКЕ. Интересно е што во членовите 50 и 50-а од Законот за народната банка, не се предвидува минимум период на професионално искуство за членовите на Советот на банката, но во членот 64 од истиот Закон се предвидува минимум период на професионално искуство за главен внатрешен ревизор. Во таа смисла, со законска интервенција, треба да се прецизираат и ваквиот тип недоречености, а сè со цел да се предвидат мерливи критериуми и примена на мерит систем.
- ⇒ Во поглед на соработката со граѓанскиот сектор и експертската јавност, потребно е воведување на обврзувачки законски механизми за консултативно учество на граѓанскиот сектор и експертската јавност во одредените процеси на донесување на одлуки.
- ⇒ Во поглед на принципите и постулатите содржани во односните закони, сметаме дека посебно интересна е одредбата од членот 7 од Законот за безбедност на храна, т.н. Анализа на ризик. Овој постулат треба да биде интегриран во сите закони, односно задолжително воведување на концепт на процена на ризик, во сите сегменти од интерес за потрошувачите. Во Законот за домување, во целост се изоставени општите постулати за заштита на потрошувачите.
- ⇒ Во поглед на иновативноста на алатките за решавање на спорови, сакаме да го издвоиме концептот на посредување од членот 54 од Законот за електронски комуникации. Ова во насока, иако не директно поврзано со медијацијата како начин на решавање на потрошувачите спорови, но како концепт, треба да биде земено предвид и за другите законски текстови. Имено, сметаме дека сличен механизам по примерот на член 54 од Законот за електронски комуникации, може да биде земен предвид и за решавање на други слични ситуации.
- ⇒ Сметаме дека она што е најважно, надлежните тела посериозно треба да бидат вклучени и во фазите пред настанување на спорот, односно преку овластувањата кои ги имаат за контрола на содржините на договорите (и/или општите и посебните услови на договорите) врз основа на кои се склучува договорот.



НОРДИСКА
ПОДДРШКА
ЗА НАПРЕДОК НА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



СЕКРЕТАРИЈАТ
за европски интеграциони
процеси



Подготовката на овој извештај е поддржана од Шведската агенција за меѓународна развојна соработка (Sida) преку Проектот „Нордиска поддршка за напредок на Северна Македонија“, имплементиран од Канцеларијата на Обединетите нации за проектни услуги (УНОПС). Содржината на овој извештај е единствена одговорност на Институтот за стратешки истражувања и едукација (ИСИЕ) од Скопје и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на СИДА, Секретаријатот за европски прашања на Владата на Северна Македонија и УНОПС. Репродукцијата е дозволена за некомерцијални цели со наведување на изворот.