



ПРОЕКТ: “Потрошувачки глас од Куманово – дебата, подкаст и анализа за заштита на потрошувачите“

Носител: Институт за демократија и развој „Пулсот на демократијата“ – Куманово

Локација: Куманово

Донатор: Проектот е финансиран од Министерство за економија и труд

Документ: Стручна анализа “Заштита на потрошувачите на локално ниво во општина Куманово“

Изработи: Друштво за консалтинг услуги АДВИСИО ДОО

Содржина

ВОВЕД	2
Контекст и методолошки пристап	2
Најчести типови на повреди на потрошувачките права во Куманово	3
Клучни наоди и образложенија за Куманово	4
Постојни механизми за заштита и нивната ефикасност	5
Национални механизми (со локален импакт):	6
Локални механизми во Куманово:	7
Ефикасност и предизвици:	7
Препораки за локални институции и организации	8
Заклучоци	10

ВОВЕД

Заштитата на потрошувачите претставува едно од клучните прашања за квалитетот на живот, економската сигурност и довербата на граѓаните во институциите.

Иако законската рамка во Република Северна Македонија во голема мера е усогласена со европските стандарди, практичната заштита на правата на потрошувачите сè уште се соочува со сериозни предизвици, вклучително ограничени ресурси, ниска свесност кај граѓаните и недостаток на локални капацитети за ефикасна реакција. Овие проблеми се особено изразени на локално ниво, каде што институционалните бариери и економските притисоци ја зголемуваат ранливоста на потрошувачите.

Општина Куманово, како трет по големина урбан центар во државата, со околу 105.000 жители и изразена трговска, индустриска и услужна активност, претставува типичен пример каде што потрошувачките права често се повредуваат, а механизмите за нивна заштита не се секогаш доволно видливи, ефикасни или достапни за граѓаните. Локалните економски услови – релативно висока невработеност, пониски приходи кај значаен дел од населението, растечка зависност од кредити и онлајн купување – дополнително ја зголемуваат ранливоста на потрошувачите.

Оваа анализа има за цел не само да ги идентификува проблемите, туку и да ги објасни нивните причини, последици и можни решенија, со фокус на улогата на локалните институции, јавните претпријатија, граѓанските организации и самите граѓани.

Фокусот на анализата е ставен на најчестите типови на повреди на потрошувачките права во Куманово, постојните механизми за заштита и нивната ефикасност, како и конкретни препораки за локални институции и организации.

Контекст и методолошки пристап

Анализата се заснова на комбиниран пристап кој ги поврзува националните податоци со локалниот контекст на Куманово. Поради недостаток на редовни и детални локални извештаи за заштита на потрошувачите, се користени национални трендови и официјални податоци од релевантни институции, дополнети со конкретни примери од инспекциски контроли, пријави и активности спроведени во општината.

Посебен акцент при изработка на анализата е ставен на:

- ❖ искуствата на граѓаните во секојдневните потрошувачки ситуации,
- ❖ институционалните реакции на пријавените повреди,
- ❖ степенот на информираност и доверба на граѓаните во системот за заштита.

Овој пристап овозможува анализата да биде истовремено стручна и практична, разбирлива за пошироката јавност, но и релевантна за носителите на одлуки.

Анализата се базира на достапни податоци од официјални извори, вклучително годишни извештаи на Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ), Државниот пазарен инспекторат (ДПИ), Народниот правобранител (Омбудсманот), ЕУ Извештајот за напредокот на Република Северна Македонија за 2025 г., локални општински документи и

национални програми за заштита, како и дополнителни информации од официјалниот сајт на Министерството за економија, Организација на потрошувачите на Македонија, и др.

*** Извори на податоци**

- Годишни извештаи и анализи (2024 и 2025) на Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ);
- Податоци и соопштенија од Државниот пазарен инспекторат (ДПИ);
- Извештаи на Народниот правобранител (Омбудсман);
- ЕУ Извештај за напредокот на Република Северна Македонија (2024 и 2025);
- Национални програми и политики за заштита на потрошувачите;
- Локални информации од инспекциски контроли и пријави во Општина Куманово

Специфичните локални податоци за Куманово се ограничени поради недостаток на редовни објавени извештаи, па се комбинирани национални трендови со локални примери од контроли и активности во општината – трет по големина урбан центар со околу 105.000 жители, карактеризиран со индустриска и трговска активност, што го прави ранлив на повреди во секторите на трговија, услуги и комунални дејности.

Оваа анализа треба да послужи како солидна основа за креирање на локални политики во Општина Куманово, подготовка и реализација на јавни дебати (на пр. панел-дискусии со претставници од ДПИ, ОПМ и локални НВО), како и за креирање содржини за подкаст емисии и промотивни клипови Целта е да се зголеми свеста кај граѓаните, да се подобри ефикасноста на институциите и да се промовираат ЕУ стандарди за заштита, во согласност со Законот за заштита на потрошувачите (2022 г.), кој во најголема мера е усогласен со ЕУ регулативата.

Најчести типови на повреди на потрошувачките права во Куманово

Повредите на потрошувачките права во Куманово одразуваат национални трендови, но истите се разликуваат во одредени сегменти поради локалните специфики, како што се висока невработеност (над 20% во 2024, со над 10.000 евидентирани лица), индустриска зависност (ниски плати во фабрики) и раст на е-трговија (национален пораст од околу 10% во 2024). Овие услови, комбинирани со ниска финансиска писменост кај населението создаваат амбиент каде граѓаните често прифаќаат неповолни услови, што резултира со финансиски загуби, како и други социјални импликации.

Според годишниот извештај на Организација на потрошувачите на Македонија (ОПМ) за 2024 година, на национално ниво регистрирани се 1.620 совети и поплаки (пораст од 8% од 2023), од кои 40-50% за некавалитетни производи (659 за гаранции), 19% за комунални услуги (вклучено во 309 за јавни услуги), 31% за онлајн измами (506 случаи) и 10-15% за финансиски услуги. Во Куманово, како клучен економски и трговски центар во североисточниот регион (20-25% од регионалните поплаки), овие се манифестираат преку локални контроли на ДПИ (над 250 во 2023-2024) и пријави до Општината, со фокус на електроника, храна, угостителство и комунални услуги.

Дополнително, според Министерството за економија и ЕУ Извештајот 2024, овие повреди често се поврзани со сектори регулирани од ДПИ (трговија и услуги), каде граѓаните можат да поднесат поплаки директно до давателот пред инспекторатот, но реализацијата на е слаб (само 55% решени случаи). Прирачникот на ОПМ за финансиски услуги (2025) додава дека повредите растат поради дигитализација и ниска писменост, релевантно за Куманово со зголемена употреба на брзи кредити во економска криза.

Клучни наоди и образложенија за Куманово

- Неквалитетни производи и услуги (електроника и домаќински апарати):

Најчест тип (45% од локалните пријави до ДПИ во 2023-2024), со чести случаи на одбивање гаранциска поправка, не солидно дефинирани услови и продажба без декларација. Граѓаните пријавуваат неисправни мобилни телефони, компјутери и бела техника по купување. На пример во 2023-2024, ДПИ Куманово извршил над 250 контроли, со 20 казни (просечна 50.000 денари) за увоз од производи од странство без етикета, поврзано со националниот тренд од 659 поплаки за гаранции во ОПМ 2024. Во локалните пазари, најчесто во мали бизниси и продавници се евидентирани и случаи на избегнување на издавање на фискални сметки, што дополнително ја отежнува ситуацијата. Последици од овие нерегуларности се однесуваат на дополнителни трошоци, намалена потрошувачка и економски ефекти по јавните давачки. Една мерка или предлог решение кое може да се разгледа во овие случаи е редовен инспекциски надзор на ДПИ со обврска за фискални сметки (ЗЗП, чл. 15), за да се намалат или избегнат целосно овие директни финансиски загуби и влијание кон влошување на довербата во пазарот.

- Проблеми во комунални услуги (вода, отпад, енергија):

Значителен дел од поплаките – околу една четвртина се однесуваат и кон обезбедување на јавните комунални давачки, фокусирани на неточни сметки, прекини со снабдување или не навремено сервисирање на услугите кон граѓаните, домаќинствата и економските субјекти. Граѓаните често реагираат на нејасни или превисоки сметки, одложено собирање отпад и недоволна комуникација или неточна проверка на броилници за вода или струја, дел.

- Измами во трговија и онлајн купување:

Со растот на е-трговија (пораст од околу 30% во 2023 г.), голем дел од поплаките се за лажни реклами, неиспораки или двојна наплата. Во Куманово, ДПИ затворил 10 продавници во 2023 г. за корекција на цени и нефер трговија, вклучително локални супермаркети. Национално, ОПМ предупредува за штетни хемикалии во облека од разни странски платформи, а локално се пријавуваат случаи на дистрибутери кои бараат двојна достава. Овие измами се особено штетни за млади корисници на онлајн платформи, со ниска свесност (само 35% од граѓаните во Куманово ги познаваат правата за враќање). Агенцијата за електронски комуникации (АЕК) може да интервенира за онлајн спорови.

- Повреди во финансиски услуги (банкарство, осигурување, кредити):

Кога станува збор за незадоволства или поплаки на национално ниво тие многу често се однесуваат на финансиски услуги, со тренд на зголемување поради дигитализација во процесите на трговија, купување или обезбедување на разни услуги. Во овој контекст пријавите кон релевантните институции вклучуваат не доволно разјаснети и транспарентни такси и камати (на пр. скриени административни трошоци), недостаток на информации за отплата, водејќи до презадолженост и измами (електронски престапи или злоупотреба со картички или лажни инвестиции). Ваквиот тип на повреди се влошуваат поради ниска финансиска писменост (само 40% од граѓаните разбираат кредитни договори), што е особено видливо во индустриските работнички домаќинства во Куманово.

- Други повреди (угостителство и здравство):

Во 2024 г., контроли на релевантните институции во угостителски објекти во Куманово откриле продажба на алкохол на малолетници, работа после работното време, акустично загадување и сл. Во здравството исто така често време се регистрирани и пријавени случаи на повреди на права на пациенти (на пр. задоцнети третмани, неквалитетна услуга).

Овие повреди се влошуваат поради ниска свесност (само 30-40% од граѓаните ги познаваат правата) и економски притисоци, што бара итни локални интервенции.

Постојни механизми за заштита и нивната ефикасност

Во Република Северна Македонија (PCM), системот за заштита на потрошувачите е интегриран и се темели на солидна законска основа, примарно преку Законот за заштита на потрошувачите од 2022 година, кој во голема мера е усогласен со европските стандарди. Овој закон јасно ги дефинира одговорностите на трговците и давателите на услуги, воведува строги казни и промовира алтернативни методи за решавање на спорови, како медијацијата и арбитражата. Овие елементи овозможуваат не само реактивни мерки, туку и превентивни активности, како што се редовни инспекции и кампањи за едукација.

Сепак, на локално ниво, особено во Општина Куманово, ефикасноста останува умерена – оценета на 3 од 5 според ЕУ Извештајот за напредокот за 2025 година, главно поради ограничени ресурси, ретки и недоволно детални извештаи, како и ниска вклученост на граѓаните во процесот. Позитивните аспекти вклучуваат можноста за брзи локални интервенции, кои често резултираат со непосредни казни или компензации, но предизвиците – како недостатокот на дигитални алатки за поднесување поплаки и отсуството на цврста локална стратегија – водат до тоа само околу половина од поплаките да се решат во рок од 15 до 30 дена. Оваа проценка се базира на национални трендови, каде што, според годишниот извештај на Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) за 2024 година, вкупно 1.620 граѓани добиле совети и поддршка, но само околу 45% од спорови биле целосно решени преку медијација.

Според Министерството за економија, националниот систем опфаќа мрежа од институции со секторска надлежност, кои овозможуваат локална имплементација преку општински совети. Оваа структура е особено релевантна за Куманово, каде што економските притисоци (висока невработеност од 20-25% во 2024 година) ја зголемуваат потребата од ефикасни локални механизми. Интересен пример за успех е Општина Центар во Скопје, каде

што локалниот совет функционира како професионално и советодавно тело, фокусирано на мониторинг, едукација и медијација, со соработка со инспекторати. Таму, преку кампањи за превенција и едукација, се постигнало зголемување на решени поплаки за 20-25% во периодот 2023-2025, што може да послужи како модел за Куманово.

Дополнително, Прирачникот на ОПМ за финансиски услуги од 2025 година истакнува дека секторските механизми во финансиите се ефикасни само делумно, поради ограничена употреба на алтернативно решавање на спорови (ADR) и ниска финансиска писменост (само 35-40% од граѓаните разбираат кредитни договори), што е особено видливо во региони како Куманово со раст на брзи кредити.

Национални механизми (со локален импакт):

Националните институции обезбедуваат клучна поддршка за локалните активности, со фокус на секторски надзор и брзи реакции.

Законот за заштита на потрошувачите (2022): Усогласен со ЕУ *acquis*, регулира преку гранични повреди (како онлајн купување од надвор) и бара фискални сметки за секоја поплака. Во Куманово, се применува преку локални контроли на ДПИ, каде што граѓаните имаат право на компензација до 100% од штетата. Националниот Совет за заштита на потрошувачите при Владата редовно предлага измени и следи имплементацијата на Програмата за заштита, вклучително ажурирања за дигитални права во 2025 година.

Државен пазарен инспекторат (ДПИ): Локалното одделение во Куманово е клучно за обработка на поплаки за квалитет на производи и услуги, кое е задолжено да спроведе редовни инспекциски проверки и може да доведе и до затворање на правни субјекти и објекти поради различен тип на нерегуларности во работењето и обезбедување на предвидените потпрошувачки/кориснички услуги, вклучително и поради случаи на нетранспарентна и нефер трговија. Граѓаните имаат право на присуство при инспекција и приоритетна компензација.

Омбудсман и ОПМ: Народниот правобранител (Омбудсманот) исто така е значителна институција која е надлежно за обезбедување на правичност на потрошувачки права на национално ниво, вклучително и регионот на Куманово, издавајќи препораки за институционални промени. Додека, Организацијата на потрошувачи на Македонија - ОПМ, исто така како клучен актер, нуди бесплатни совети, платформа за поплаки и кампањи за заштита на онлајн права. Регионални филијали на ОПМ постојат во Битола, Охрид, Штип, Кочани и Тетово, но за Куманово се потпира на партнерства со локални НВО. Од јуни 2024 година, ОПМ е овластена за колективни тужби и медијација, што ја зголемило ефикасноста во секторот на услуги.

Други национални институции:

Министерството за економија (Сектор за внатрешен пазар) креира политики и координира кампањи; Државниот санитарен и здравствен инспекторат (ДСЗИ) и Агенцијата за храна и ветеринарство (АХВ) се фокусирани на здравје и храна; Агенцијата за електронски комуникации (АЕК) за дигитални спорови; Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги (РКЕ) за енергија и вода.

За финансиски услуги, Народната банка на РСМ (НБРСМ) обезбедува одговори и решенија на поплаки за банки, Агенцијата за супервизија на осигурување (АСО) за осигурување, Министерството за финансии за кредити.

Локални механизми во Куманово:

На локално ниво, Општина Куманово располага со основни структури за заштита, формирани во согласност со Законот за локална самоуправа. Клучен е Советот за заштита на потрошувачите, формиран во 2018 година со 7 членови (претставници од правни субјекти, бизнис заедницата и физички лица), со мандат од 2 години. Овој советодавен орган се фокусира на мониторинг на квалитетот на услугите во јавните претпријатија, општинските служби и локални институции, разгледувајќи поплаки и предлагајќи мерки за превенција. Во 2024 година, советот одржал 3 седници, обработувајќи околу 50 локални поплаки, главно за комунални услуги, но активностите остануваат ограничени поради волонтерски карактер и недостаток, односно ограничувања на буџет за операции и работа.

Дополнително, Општинскиот инспекторат нуди бесплатна правна помош преку секторот за локална самоуправа, со фокус на брзи инспекции за трговија и услуги. Во 2024 година, тој обработил над 100 пријави, со 70% решени преку директна медијација, но недостасува дигитална платформа за лесен пристап. Овие механизми се поврзани со националните преку меморандуми, но нивната ефикасност е ограничена од ниска свест кај локалното население

Ефикасност и предизвици:

Системот за заштита на потрошувачите во Куманово во моментот функционира со значителни разлики во ефикасноста помеѓу различните сектори и нивоа на институции.

Државниот пазарен инспекторат успева релативно брзо да реагира кога ќе констатира очигледни прекршоци – во некои случаи се носат одлуки за привремено затворање на продажни објекти или изрекување казни на лице место. Медијацијата преку Организацијата на потрошувачите на Македонија исто така дава резултати во значителен дел од случаите каде двете страни се подготвени да разговараат. Локалниот Совет за заштита на потрошувачите во Куманово, пак, главно се обидува да ја одржи врската помеѓу граѓаните, локалните власти и граѓанските организации, но неговото влијание останува ограничено поради ретките средби и малите оперативни капацитети.

Националните институции обезбедуваат важен секторски надзор и стручна поддршка, но локалното ниво често останува на маргините на тие процеси. Дobar пример за можно подобрување доаѓа од Општина Центар во Скопје, каде што фокусот на редовни превентивни кампањи, отворени работилници и постојана комуникација со граѓаните доведе до видливо зголемување на довербата и на бројот на навремено решени пријави. Сличен пристап би можел значително да ја зајакне видливоста и ефикасноста и во Куманово.

Во областа на финансиските услуги ситуацијата е посложена. Дури и кога Народната банка или другите надлежни тела реагираат позитивно на пријавите, многу случаи завршуваат без целосно решение поради сложеноста на договорите, долгите постапки и недостатокот на брза и јасна комуникација со граѓаните.

Европскиот извештај за напредокот во 2025 година ја оценува целокупната подготвеност во областа на заштитата на потрошувачите како умерена. Два клучни пропуса се особено истакнати: доцнењето со донесување на нова национална стратегија и отсуството на единствена, лесно достапна дигитална платформа преку која граѓаните би можеле да се информираат и да поднесуваат пријави.

На локално ниво во Куманово, овие системски слабости се дополнително засилени. Активностите на Советот се ретки, комуникацијата со граѓаните е ограничена, а свеста за постоечките права и постапки останува ниска – особено кај граѓаните кои не го зборуваат македонскиот јазик како мајчин или кои немаат лесен пристап до интернет. Како резултат, многу поплаки или воопшто не се пријавуваат, или се решаваат со големо доцнење.

Прирачниците и анализите на Организацијата на потрошувачите укажуваат на истиот проблем на повеќе нивоа: недостиг на доволно луѓе и средства кај надзорните тела, недоволно развиени механизми за алтернативно решавање на спорови и култура на пријавување која сè уште не е доволно распространета. Затоа голем дел од потенцијалните случаи никогаш не стигнуваат до институциите.

За да се излезе од овој круг, потребна е многу поактивна соработка помеѓу националните и локалните институции. Искусството од Општина Центар покажува дека комбинација од превентивна едукација, видлива транспарентност и брза локална реакција може значително да ги намали нефер практиките и да ја зголеми довербата во системот. Во Куманово тоа би значело поголем акцент на дигитални канали за комуникација, редовна едукација на терен и јасни, лесно разбирливи процедури.

Препораки за локални институции и организации

Препораките што следуваат се осмислени да бидат реални, постепено остварливи и во согласност со европските очекувања. Целта не е само да се решат тековните проблеми, туку да се создаде поинаква клима – во која граѓаните ќе знаат дека има смисла да пријават проблем, дека ќе бидат сослушани и дека постои реална можност за исправка.

За Општина Куманово и за Советот за заштита на потрошувачите се предлага следново:

Транспарентност како прв чекор

Редовно објавување на едноставни, разбирливи извештаи за тоа што е пријавено и што е решено – на веб-страницата на општината, на видни места во градот и преку социјални мрежи. Кога граѓаните ќе видат дека нивните пријави не исчезнуваат во бирократскиот систем, довербата расте.

Едукација на лице место

Организирање на редовни информативни точки на пазари, во јавни претпријатија, во училишта и во населени места. Материјалите треба да бидат на повеќе јазици, со јасни примери и со директни контакти. Посебен акцент да се стави на младите и на темите што најмногу ги засегаат – онлајн купување, кредити, основни права при купување храна и услуги.

Побрза и појасна локална реакција

Создавање на мала, но оперативна комисија која работи заедно со ДПИ и со други надлежни служби. Целта е најмалку три четвртини од пријавите да добијат конкретен одговор во рок од три недели. Тоа не значи секогаш целосно решение, туку јасна информација што се случува со пријавата.

За локалните граѓански организации и за партнерите на ОПМ:

Едноставни дигитални канали

Не е неопходно да се прави скапа апликација. Доволно е добро организирана страница со лесен формулар за пријава, поврзан со платформата на ОПМ, со јасни инструкции и со линкови до надлежните служби. Таквата алатка може да се направи и со бесплатни алатки, а да донесе голема разлика во пристапноста.

Приказни наместо само информации

Работилници, кратки видеа и епизоди на подкаст во кои се раскажуваат реални случаи (со заштита на идентитетот) имаат далеку поголемо влијание од суви предавања. Кога младите ќе чујат како некој бил измамен на интернет и како потоа го решил проблемот, тие стануваат внимателни и знаат каде да се обртат.

На системско ниво се предлага:

Локална стратегија со јасна визија

Краток, практичен документ кој ќе биде дел од општинските планови за развој и кој ќе биде усогласен со националните цели. Тој треба да ги опфати и дигиталните права, и заштитата од нефер комерцијални практики, и посебната ранливост на одредени групи.

Редовна соработка на терен

Месечни координациски средби помеѓу општината, ДПИ, РКЕ и граѓанските организации – не формални, туку работни, со конкретни задачи и одговорни лица.

Фокус на финансиска писменост и ранливи групи

Посебни модули за разбирање на кредитите, на скриените трошоци и на ризиците од „купи сега, плати подоцна“ понуди. Паралелно со тоа – локални точки за поддршка на постари граѓани, на лица со ниски приходи и на граѓани кои не го зборуваат добро македонскиот јазик.

Сите овие активности можат да започнат во текот на 2026 година преку пилот фаза, со јасна евалуација по шест месеци. Кога граѓаните ќе почувствуваат дека системот работи за нив, а не против нив, ќе се зголеми и довербата и подготвеноста да ги користат своите права.

Тоа е и најважниот долгорочен придонес кон европските стандарди – не само формална усогласеност, туку вистинска заштита на лице место.

Заклучоци

Во Општина Куманово заштитата на потрошувачите не е само правна или административна категорија, таа е дел од секојдневниот живот на луѓето. Кога некој купи телефон што престанува да работи по два месеца и не може да добие замена, кога сметката за вода доаѓа двојно повисока без објаснување, кога нарачајот од интернет исчезнува по платен аванс, или кога кредитот што требаше да помогне станува товар со скриени трошоци, тоа не се само „случаи“. Тоа се моменти кога граѓаните се чувствуваат измамени, беспомошни или презирани од системот што треба да ги штити.

Најголемите предизвици во Куманово не се нужно во самите закони, тие се во јазот помеѓу она што е напишано на хартија и она што се случува во реалноста. Постојат институции што можат да реагираат брзо на очигледни прекршоци, но кога проблемот е малку посложен, кога бара трпение, документи, следење, објаснување – тогаш многу луѓе едноставно се откажуваат. Не затоа што не им е важно, туку затоа што им изгледа дека борбата е поскапа од самата штета.

Друга клучна слабост е видливоста. Голем дел од граѓаните во Куманово сè уште не знаат точно каде да се обратат кога ќе се почувствуваат измамени. Дури и кога ќе дознаат за Советот, за ОПМ или за ДПИ често останува нејасно што точно да напишат, кому да го испратат, колку долго да чекаат. Тоа создава тивок, но постојан впечаток дека „никој не се интересира“ или дека „сите се исти“. А кога такво чувство се насобере кај илјадници домаќинства, се намалува не само довербата во институциите, туку и желбата воопшто да се бара правда.

Посебно ранливи се младите кои живеат преку телефон и социјални мрежи, работниците во фабрики со ниски плати кои се обидуваат да го „закрпат“ буџетот со брзи кредити, постарите граѓани кои не се сигурни на интернет, и семејствата што зборуваат албански или ромски јазик дома и тешко наоѓаат материјали на свој јазик. Овие групи не се само „статистика“ – тие се луѓе чие секојдневие е директно погодено од тоа колку системот за заштита е блиску или далеку од нив.

Сепак, состојбата не е безизлезна. Постојат примери – дури и во нашата земја – каде што мали, но континуирани чекори донеле значителна промена. Општина Центар покажа дека редовната комуникација со граѓаните, присуството на терен, едноставните објаснувања и видливото следење на пријавите можат да го сменат чувството од „нема смисла“ во „има смисла да се пријави“. Истото е возможно и во Куманово – не со огромни буџети и нови институции, туку со промена во пристапот: повеќе да се оди кај луѓето, повеќе да се зборува на јазик што го разбираат, повеќе да се покажува дека пријавата не исчезнува во фиока.

На крајот, заштитата на потрошувачите во Куманово не е само прашање на подобри закони или построги инспекции. Тоа е прашање на доверба. Дали граѓанинот верува дека ако пријави проблем, некој ќе го земе сериозно? Дали верува дека ќе добие одговор што може да го разбере? Дали верува дека неговиот глас нешто значи?

Ако одговорот на овие прашања постепено почне да преминува од „не“ кон „да“, дури и со мали чекори – тогаш ќе почне да се менува и целата слика. Ќе се намали прифаќањето на нефер практики, ќе се намали презадолженоста од непотребни или измамнички кредити, ќе се намали чувството на беспомошност кога нешто е купено и не функционира.

Затоа заклучокот не е песимистичен. Состојбата во Куманово е сериозна, но не и неповратна. Со фокус на видливост, блискост до граѓаните, едноставна комуникација, редовна едукација на терен и брза локална реакција – дури и во текот на една-две години може значително да се подобри чувството дека потрошувачот не е сам. А кога луѓето ќе почувствуваат дека не се сами, тие почнуваат да ги користат своите права. А кога ги користат своите права – пазарот станува пофер за сите.

Тоа е и најважниот придонес што локалната заедница во Куманово може да го даде кон европскиот пат: не само формална усогласеност со правила, туку вистинска заштита што се чувствува во секојдневието – во пазарот, во продавницата, во маалото, во домот.