



Потрошувачи
внимание!
светски ден на
права на
потрошувачите
15. 03. 2001

ВОДИЧ НИЗ ПРАВНИТЕ ЛАВИРИНТИ

ВОДИЧ НИЗ ПРАВНИТЕ ЛАВИРИНТИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Потрошувачи, внимание!

Секогаш кога влегуваме во трансакции од областа на прометот на стоки и услуги, кога во овие договорни односи влегуваме за сопствените или за потребите на нашето семејство, ние сме потрошувачи.

Колку пати се случило да се најдеме во непријатна ситуација, чувствувајќи дека нашите права како потрошувачи се повредени зашто: производот бил со изминат рок на траење; состојките не одговарале на декларацијата што сме ја добиле од трговецот или увозникот; производот нарачан преку телешоп понудите не изгледал, ниту функционално ги задоволувал перформансите дадени во рекламата; презентерот на определен производ врши презентација во вашиот дом покажувајќи ви колку е нечиста вашата спална соба или бања, а вие се чувствувате крајно непријатно или станот останува делумно неискречен, а вие сте организирале семејна забава по повод роденденот на вашето дете; или пак, по долг пат со автобус стигнувате до определена дестинација и собата во која треба да бидете сместени е трипати помала од онаа која ви ја покажале на проспектот, додека плажата која е 100–200 метри од морето станува оддалечена 1 километар! Секој од нас бил или ќе се најде во слична ситуација.

При купување леб, полнење бензин, поправка на телевизор, при купување облека, како потрошувачи ние секојдневно стапуваме во најразлични видови правни односи. За тоа многупати и не знаеме, односно не сме свесни дека сме склучиле договор! Ова и не е толку страшно доколку се е во ред со купениот производ или

доколку сме задоволни од пружената услуга. Но, што да правиме ако работите тргнат наопаку? – ако продадениот производ е со послаб квалитет од очекуваниот и не одговара на бараното количество, ако пружената услуга не е таква каква сме барале да биде, едноставно се случи нешто од она за кое веќе зборувавме, а кое на сите барем понекогаш ни се случило?

На сите овие прашања и на многу други ќе се обидеме да дадеме договор во овој водич кој воедно треба да ве информира за правата што ги имате како потрошувач како и начинот за нивно остварување.

Почишувани потрошувачи!

На почетокот сакаме да ве запознаеме со осумте основни права на потрошувачите, усвоени како насока од страна на Генералното Собрание на Организацијата на Обединетите нации во 1985 година, промовирани од страна на Меѓународната организација за заштита на потрошувачите **Consumers International**, а тоа се:

- *Задоволување на основните потреби - достапност на најнужните производи и услуги*
- *Безбедност на производите и услугите*
- *Информираност*
- *Избор*
- *Да бидат земени во предвид интересите на потрошувачите*
- *Надомест на штета*
- *Образование на потрошувачите*
- *Да се живее во здрава животна средина*

1 Задоволување на основните потреби - достапност на најнужните производи и услуги

Сите ние сме потрошувачи и сите имаме право на задоволување на своите потреби со основните производи и услуги, вклучувајќи: храна, облека, стамбен простор, здравствена заштита, образование и хигиена;

2 Безбедност на производите и услугите

Имаме право на безбедни и сигурни производи и услуги. Запомнете дека небезбедните производи можат да бидат опасни и да го загрозат вашето здравје или живот.

3 Информација

Имаме право да бидеме вистинито и навремено информирани, да располагаме со факти од значење за правилен избор, но и да бидеме заштитени од невистинито рекламирање или ознаки на производите кои можат да не доведат до заблуда.

4 Избор

Слободата на избор е природно право кое никој не може да ни го одземе или ограничи. Ова право ја изразува можноста за избор помеѓу повеќе производи и услуги, по пристапни цени со гарантирано добар квалитет. Правото на избор на производите и услугите според правото на конкуренција ја вклучува и заштитата од монополски и штетни договори.

5 Да бидеш земен во предвид интересите на потрошувачите

Ова претставува право на изразување ставови, желби и мислења и се однесува на активно учество на потрошувачите при донесување одлуки во општеството.

6 Надомест на штета

Имаме право да бараме надомест на штета ако производот или услугата е со несоодветен карактер и ако е предизвикана штета. Согласно ова право треба да добиеме и правичен надомест за нашата оправдана рекламација вклучувајќи и надомест за невистинито прикажување на својствата на производите и услугите.

7 Образование

Потребно е стекнување знаења и способности за да можеме да направиме правилен и сигурен избор на производи и услуги и правилно да ги употребиме производите. Потребна е едукација на потрошувачите и во користење нови производи, правилно распознавање и разбирање на етикетите и декларациите. За таа цел ОПМ издава Билтен, брошури, прирачници, а во оваа насока организира бројни семинари, трибини и медиумски настапи.

8 Да се живее во здрава животна средина

Имаме право да живееме и работиме во здрава животна средина. За остварување на ова право е одговорна државата, но и сите ние, па затоа кога ќе забележиме дека некој ја загрозува животната средина треба да ги известиме надлежните инспекциски органи.

СЕДУМ ЗЛАТНИ ПРАВИЛА НА ОРГАНИЗАЦИЈАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА

- 1.** Не ги потпишувајте документите, а посебно договорите кои не ги разбирате. Секогаш барајте дополнителни објаснувања за она што не го разбирате!
- 2.** Купувајте производи на местата определени за нив. На пример: лековите и другите фармацевтски материјали задолжително купувајте ги со рецепт и од аптека. Никогаш не купувајте лекови, без претходно да добиете рецепт од вашиот доктор. Не купувајте технички–сложени производи на отворени места, како: пазари, комбиња, на врата дома, зашто производот може да е украден а и да не соодветствува на квалитетот што го нуди продавачот.
- 3.** Побарајте сметка и чувајте ја до истекот на гарантираниот рок заедно со гарантниот лист.

Што е гарантен лист?

Со гарантниот лист производителот го гарантира исправното функционирање на производот во текот на определено време. Сметајќи од неговото предавање на купувачот, купувачот може, доколку производот не функционира исправно, да бара како од продавачот така и од производителот да го поправи производот во разумен рок или ако тоа не го стори наместо него да му предаде производ што функционира исправно. Гарантниот лист се дава за таканаречените технички–сложени производи и доколку го нема, треба секогаш да го побарате од продавачот.

Што може да бара купувачот врз основа на гарантниот лист?

Потрошувачот може, поради неисправно функционирање, да бара од продавачот, односно од производителот поправка или земена на производот во текот на гарантниот рок, без оглед на тоа кога се појавил недостатокот во исправното функционирање. Тој има право и на надомест за штета поради тоа што бил лишен од употреба на производот од моментот на барањето на поправката или замената до нивно извршување.

Кога се исполжува гарантниот рок?

Во случај на помала поправка, гарантниот рок се продолжува онолку колку што купувачот бил лишен од употреба на предметот.

Меѓутоа ако поради неисправно функционирање е извршена замена на производот или негова суштествена исправка, гарантниот рок почнува повторно да тече од замената, односно од враќањето на поправениот производ.

Ако е заменет или суштествено поправен само некој дел од производот, гарантниот рок почнува повторно да тече само за тој дел.

Што може да направи купувачот ако продавачот не изврши во разумен рок поправка или замена на производот?

Ако продавачот не изврши поправка или замена на предметот, во определениот рок, купувачот може да го раскине договорот или да ја намали цената и да бара надомест на штета.

Кој ги носекува трошоците за пренос на производот што треба да се направи или замени и ризиците од продавање на предметот?

Продавачот односно производителот.

4. Купениот производ внимателно прегледајте го пред да го преземете. Подоцнежната рекламација испратете ја до продавачот во писмена форма. Копијата од рекламацијата чувајте ја заедно со останатите документи за производот.

5. Кога склучувате договор за извршување на одредена услуга (поправка на автомобил, молерисување на стан, закуп на стан, деловен простор и слично) не плаќајте однапред големи суми. Наедно, барајте пресметка, колку ќе ве чини бараната услуга. Доколку ја имате пресметката и сте платиле помал дел од сумата, ќе се заштитите себе си од непотребните нервози при добивањето на несоодветна услуга (по квалитет или содржина).

6. Кога користите услуги на туристичка агенција, секогаш склучувајте договор. Барајте да ви се даде програмата за услугата (патување, летување, зимување и сл.) на увид, името на хотелот, како и неговата категорија/приватно сместување, начинот на превоз, видот на услугата (пансион, полупансион, ноќевање со појадок).

7. Барајте гарантен лист и упатство за употреба на производот напишано на македонски јазик со кирилично писмо. Доколку вашиот производ не содржи упатство за употреба на производот напишано на македонски јазик со кирилично писмо или гарантен лист (технички-сложен производ) вратете го производот и известете ја Паразната инспекција.

Основно правило на Организацијата на Потрошувачите на Македонија

НАЈВАЖНО Е ДА НЕ МОЛЧИТЕ!!!

ЗОШТО?

Време е кога морате да ги остварите сопствените права – правата на потрошувачите.

Основен предуслов е да знаете:

кога купувате за себе и своето домаќинство припаѓате на најбројната и најважната популација во пазарната економија – **ПОТРОШУВАЧИТЕ**.

Не заборавајте!!!

Вие сте најбитната алка во процесот производство – трговија! Производителите произведуваат во крајна линија за да ги задоволат потребите на потрошувачите. Трговците ја организираат трговијата да ги пласираат производите до потрошувачите. Ако сте најбројни и најбитни треба да сте и најсилни. Треба да ги оставите своите права! Треба да ги знаете своите права! Организацијата на потрошувачите на Македонија е тука за да ви помогне.

Кога тргнувате да купувате бидете секогаш свесни дека сте моќни, вашите пари се тешко заработени и вие за нив мора да го добиете точно она што го плаќате.

НЕ ПРЕМОЛЧУВАЈТЕ АКО

- *производот што сте го купиле е со изминат рок,*
- *не ја фрлајте расипаната храна купена како исправна,*
- *проверете колку е точна вагата на локалниот купувач,*
- *не дозволувајте при купувањето 300 г сирење да добиете 100 г скапа хартија,*
- *не ги затворајте очите пред нехигиената во колонијалот во кој редовно купувате,*
- *пред неправилностите на туристичките агенции,*
- *ако сте платиле за оригинална марка, не дозволувајте да добиете успешен фалсификат.*

Основното правило е:

НЕМОЈТЕ ДА ПРЕМОЛЧИТЕ!

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА-ОПМ

ОПМ е непрофитна, невладина и непартиска организација основана во 1996 година со седиште во Скопје. Придружена членка е и активно соработува со Меѓународната организација за заштита на потрошувачите Consumers International со седиште во Лондон како и со соодветни потрошувачки организации во светот. Особено е значајна соработката со германската асоцијација на заштита на потрошувачите AgV (Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände-AgV) со седиште во Бон, со која ОПМ го реализира GTZ-проектот за унапредување на заштитата на потрошувачите во Република Македонија, Активностите на ОПМ се засноваат на правилата за заштита на потрошувачите донесени од страна на Организацијата на обединетите нации во 1985 година. Покрај централата во Скопје, постои мрежа на советодавни бироа во Скопје, Битола, Штип и Охрид.

Советодавните бироа непосредно комуницираат со потрошувачите во заштитата на нивните права и интереси во областа од општото и правното советување кое се однесува на:

- апарати за домаќинство и покуќнина (одговорност, гаранција, сервисирање);
- возила (одговорност, гаранција, сервисирање);
- облека и обувки (гаранција, хемиско чистење, поправки);
- патувања и услуги на туристички агенции (редовна и посебна понуда на туристички агенции);
- финансиски дејности (банковни договори, лично, превозно и стамбено осигурување);
- продажба од "врата до врата" и продажба по пошта;
- дејности од јавен интерес и др.;

Во рамките на активностите на ОПМ се даваат и специјалистички совети од областа на становањето и домувањето (секој вторник од 14 до 16 часот) и од областа на исхраната (секој четврток од 14 до 16 часот) од страна на експерти за соодветната област. Советувањата се одржуваат со претходно закажување на тел.212-440 и се одржуваат во просториите на ОПМ во Скопје.

Потрошувачи!

Доколку сте оштетени од одредени производи или услуги,
обратете ни се! Секој работен ден од 08 до 15 часот!

Ке се обидеме да ви помогнеме.

Организација на потрошувачите на Македонија – Централна

ул. „Водњанска“ б.б., 1000 Скопје

П. фах 150, тел. 02 212-440

Советодавно биро – Штип, ул. „Маршал Тито“ бб,

2 000 Штип, тел/факс 092 385-592

Советодавно биро – Битола, ул. „Браќа Мингови“ бр.5,

6000 Битола, тел/факс 097 228-246

Советодавно биро – Охрид, ул. „Димитар Влахов“ бр. 48,

6000 Охрид, тел./факс 096 33-308

Издавањето на оваа брошура го помогна Германското министерство за економска соработка и развој (BMZ) преку Германската агенција за техничка соработка (GTZ) како и Проектот за мали грантови од Британската амбасада.

Текстот го подготвија:

др Јадранка Дабовиќ Анастасовска,

м-р Валентин Пепелџовски и Маријана Лончар Велкова

Издавач:

Организација на Потрошувачите на Македонија

ул. Водњанска бб, П.фах 150, 1000 Скопје, тел: 02 113-265