



ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
НА МАКЕДОНИЈА



РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА



**НАЧИН НА
ОСТВАРУВАЊЕ НА
ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
КАЈ ПРОИЗВОДИ СО НЕДОСТАТОК**

Што треба да приложи потрошувачот кај трговецот за да го оствари своето право при купување на производ со недостаток?

За да ги оствари своите права, потрошувачот е должен да приложи фискална сметка за производот, односно јасно видлива и читливо напишана сметкопотврда или фактура, а за оние производи кои се под гаранција и гарантен лист.

Кои се обврските на трговецот?

Трговецот или производителот е должен да го прими производот со недостаток од потрошувачот и да ги задоволи неговите барања, освен ако не докаже дека недостатоците на производот настанале поради повреда на правилата за употреба и чување од страна на потрошувачот, трети лица или виша сила.

Доставувањето на производи погабаритни од 1м³, или потешки од 10 кг, заради поправка, процена, замена или враќање на потрошувачот, се остварува бесплатно од страна на трговецот.

Во случај на неисполнување на оваа обврска и во случаите кога во местото на живеење на потрошувачот нема трговец или производител, доставувањето и враќањето на производот може да го направи самиот потрошувач. Во таков случај, трговецот е должен да му ги надомести неопходните трошоците кои се поврзани со доставувањето и враќањето на производите.

Пример: Доколку производителот е куќен во Скопје, а потрошувачот живее во Тешово каде што нема овластен сервис, во тој случај потрошувачот самостојно го носи производот на сервисирање во Скопје, а за тоа цел трговецот треба да му ги надомести трошоците поврзани со доставувањето на производот.

Рокови и начин на отстранување на недостатоците

- Недостоците кои се откриени од страна на потрошувачот, трговецот мора да ги отстрани во рок од 30 дена од моментот на поднесувањето на барањето од страна на потрошувачот или по добивањето на решение од надлежниот инспекциски орган со кое е наредено трговецот да ги отстрани недостатоците во определен рок.
- За производите кои служат за потрајна употреба, трговецот е должен, по приемот на барањето од потрошувачот, веднаш да му достави соодветен производ кој потрошувачот ќе го користи за време на поправката на производот.

- Во случај на отстранување на недостаток на производот, гарантниот рок се продолжува за времето во кое производот не е користен. Ова време се пресметува од денот на барањето на потрошувачот за отстранување на недостатокот.
- Во случај на отстранување на недостатоци со замена на производот кој се склопува или е составен дел на производот за кој се утврдени гарантни рокови, гарантниот рок за новиот производ почнува да тече од денот кога на потрошувачот му е испорачан производот чиј недостаток се отстранува.

Ревизија на цената

- При замена на производот со недостаток за производ со иста трговска марка, тип, индустриски дизајн или ознака за потекло и географска ознака на производот, не се врши ревизија на цената на производот во случаи ако во меѓувреме дошло до промена на цената на тој производ.
- При раскинување на договорот со потрошувачот, а во случај ако во меѓувреме дошло до зголемување на цената на производот, се врши ревизија на цената на производот, при што се зема предвид цената на производот во моментот на истакнувањето на барањето, а во случај ако во меѓувреме дошло до намалување на цената на производот, тогаш се зема предвид цената на производот во моментот на купувањето.
- При замена на производот со недостаток со производ со друга трговска марка, тип, индустриски дизајн или ознака за потекло и географска ознака на производот, во случаи кога цената на производот е зголемена, ревизијата на цената на производот се врши врз основа на цената на производот која важи во моментот на замената.
- На потрошувачите на кои производот им е продаден на кредит, во случај на раскинување на договорот за продажба, им се враќа паричниот износ кој на име на плаќање на кредитот е уплатен до моментот на враќање на производот, а се надоместува и износот што е платен за добивање на кредитот.

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА

ул. Водњанска б.б.1000 Скопје, тел./ факс: 3179 - 592; тел.3212-440
url: www.opm.org.mk; e-mail: opm@opm.org.mk

Организација на потрошувачите Битола

ул. Браќа Мингови бр.5,
7000 Битола
тел./факс: 047/228 246

Организација на потрошувачите Штип

ул. Васил Главинов бб,
2000 Штип
тел./факс: 032/529-745, моб.075 306 605

Организација на потрошувачите Охрид

ул. Ѓорче Петров, зграда Гранит, ламела 2 , локал 1
тел./факс: 046/523 348

Организација на потрошувачите Кочани

ул. Раде Кратовче бр.1,
2300 Кочани
тел./факс: 033/274 013 лок. 104

Организација на потрошувачите Тетово

ул. ЈНА, Општина Тетово,
1200 Тетово
тел./факс: 044/356 630