

# НЕЧЕСНИ ОДРЕДБИ ВО ПОТРОШУВАЧКИТЕ ДОГОВОРИ





**Организација на потрошувачите  
на Република Македонија**

Водњанска, 66, П. Фах 150, Скопје  
Тел. 02 3179 592

e-mail: [sovetuvanja@opm.org.mk](mailto:sovetuvanja@opm.org.mk)  
[www.opm.org.mk](http://www.opm.org.mk)



**О**ва се неколку многу важни правила при склучување на договори и во случаите кога има нечесна одредба во договорот:

- Секогаш внимателно прочитајте ги договорните одредби што се однесуваат на вашите права и обврски. Договорот мора да биде напишан со едноставен и разбирлив јазик.
- Комуницирајте во писмена форма. По писмен пат побарајте дополнително објаснување за било какви нејаснотии во договорот.
- Известете го државниот пазарен инспекторат. Побарајте помош во организацијата за потрошувачи, побарајте помош од советот на потрошувачи во вашиот град/општина, доколку имате чувство дека определен трговец го крши правото со нечесни договорни одредби. Пријавете го сопствениот случај до надлежните органи.
- Нејасните спорните одредби во договорите што ги подготвил трговецот секогаш мора да се толкуваат во ваша полза.
- Доколку има нечесна одредба во договорот известете го за тоа трговецот и барајте тој да ја отстрани од договорот. Доколку не го направи тоа можете да барате поништување на нечесната одредба од страна на судот.
- Ако нечесната одредба се однесува на битен елемент на договорот и договорот не може да опстане без таа одредба тогаш ништовен е целиот договор, односно се смета дека како договорот воопшто да не настанал.

Вие сте најсилната и најмасовната група! Сите сме потрошувачи!

Потрошувачи запомнете, вие морате да имате коректен и транспарентен третман во склучувањето на сите видови на договори, како кај договорите за продажба, така и кај договорите за услуги.

- Никогаш не се воздржувајте да го дигнете својот глас.
- За своите тешко заработени пари треба секогаш да барате и да добиете најдобри стоки и услуги.
- Укажете му на трговецот за она што сметате дека е недостаток на стоката или услугата која ви ја нуди. Прашувајте и разјаснете сè што ви е нејасно.
- Обидете се да го решите спорот со трговецот, но ако тој не е расположен за мирно решавање на спорот побарајте судска разрешница.
- Нечесните клаузули во договорите можат да бидат во усна и писмена форма.
- Пред да потпишете убаво прочитајте што е наведено во договор, и не потпишувајте доколку не разберете некоја одредба од договорот.

Правната терминологија е многу специфична. Ќе се обидеме да ве запознаеме со најважните термини.

### *Мал речник за клучниџе шџермини:*

Потрошувач е секое физичко лице кое купува производи или користи услуги за непосредна сопствена потрошувачка во деловни простории на трговецот, надвор од деловните простории како и со договори на далечина за цели кои не спаѓаат во рамките на неговата трговска, стопанска, занаетчиска или професионална дејност;

Потрошувачки договор е договор за продажба и договор за услуга во кој на едната страна секогаш е потрошувач а на другата страна е трговецот;

Општи услови на договорот се однапред утврдени клаузули од едната од страните. Општите услови можат да бидат содржани во формулираниот договор или можат да бидат и надвор од тој договор. Општите услови, сами по себе, не се применливи во однос на договорната страна која не учествувала во нивното составување. За да дојде до нивната примена потребно е истите да и биле познати на другата страна, или да морале да и бидат познати, во моментот на склучување на договорот. Ова практично значи дека таа да се согласила со нив, односно да ги прифатила. Општите услови претставуваат апстрактни клаузули и тие, како и правните норми, не се однесуваат на конкретен договорен однос туку стануваат применливи во бројни конкретни договорни односи од ист вид. Натаму, тие се еднообразни и неменливи во конкретните договорни односи во таа смисла што, така како што се дадени, стануваат дел од овие односи и истите ги дополнуваат, како што е случај и со дополнителните диспозитивни норми, односно императивните.

Често трговците давателите на услуги во своите договори се повикуваат на општите услови за работење;

Формуларен договор е заеднички поим за типските и атхезионите договори. Помеѓу општите услови и формуларните договори постојат извесни, како терминолошки така и суштински, разлики. Општите услови секогаш дополнуваат некој постоен договор помеѓу страните. Формуларните договори, пак, ја претставуваат целината на договорниот однос помеѓу страните со, секако, дополнителна примена на останатите извори на правото (императивни норми, воспоставена практика, обичај, диспозитивни норми, итн.). Формуларен договор е оној писмено составен текст од страна на трговецот или давателот на услуга кој вие како потрошувач треба да го потпишете и на тој начин да ја изразат својата согласност;

Типски договор е однапред типизирана изработена форма на формуларен договор во која може да се преговара за битните елементи на договорот или за одредени клаузули во договорот;

Атхезионен договор овие формуларни договори не оставаат простор за преговори, тие се од типот земи или остави. Вакви се повеќето потрошувачки договори;

Договорна одредба е една одредба, еден член на договорот, една обврска од договорот за едната страна или едно право за другата страна. Договорот често може да опстане и без некоја договорна одредба ако таа одредба не е битен елемент на договорот.

Нечесна нефер договорна одредба е одредбата во потрошувачкиот договор за која одделно не се договарало и спротивно на начелото на совесност и чесност, создава очигледен несразмер меѓу правата и обврските на договорните странки на штета на потрошувачот.

Денес повеќето од договорите, кои ги склучуваме ние потрошувачите се од видот земи или остави.

Договорите од мала вредност, како што се договорите за паркирање на автомобилот на еден час на јавен паркинг, чија вредност може да биде 20 денари, како и договорите за купување на автомобил, чија вредност може да биде и над 50.000 евра се склучуваат по однапред определени договорни услови или општи услови на работење, за кои потрошувачот не може да преговара. Потрошувачите секојдневно склучуваат голем број на договори со стандардна, формуларна, однапред определена содржина. Такви се договорите за купување на мобилен телефон, договорите за услуги со мобилен оператор, договори за купување на авионски билет, договори за пакет туристички аранжман, договорите за приклучување на водоводна мрежа, за изнесување смет, за приклучување на електрична енергија и многу други.

И се додека договорите се исполнуваат или не се случуваат настани што би можеле да имаат последици по нашиот имот или личните права, поврзани со договорот, ние не сме ни свесни во каков договор сме стапиле. Меѓутоа ако го скршат стаклото на автомобилот паркиран на јавен паркинг и ги земат работите што сме ги оставиле, разбираме дека сме склучиле договор за закуп на простор каде е паркиран автомобилот, а не и договор за депозит или чување на нашиот автомобил.

Кога ќе ни го изгубат багажот на лет со авиокомпанија, тогаш стануваме свесни, дека што и да сме имале во нашиот багаж се надоместува со однапред определена ограничена вредност. Тогаш кога сакаме да замениме определен уред што сме го купиле а тој престане да функционира разбираме дека не секој дефект, спаѓа под оние кои се признаваат со гаранцијата. Такви се сите оние различните правила во однос на гаранциите за мобилните телефони. Откажувањето на туристичките пакет аранжмани и поради оправдани причини на страна на потрошувачот патникот, исто така носи големи трошоци за потрошувачот, додека организаторот може во понудата да биде ослободен од одговорност за откажување на аранжманот од негова страна. Банкарските договори за кредити или кредитни картички, исто така можат да кријат многу замки за потрошувачите, скриени трошоци, можност за менување на каматните стапки, тешкотии за раскинување на договорите. Осигурувањето на имотот и животот е понекогаш проблем да се разбере, па така, постојат разлики во тоа што е опфатено, а што не со осигурувањето, дали ако еднаш го искористите вашето целосно каско осигурување за автомобилот, значи дека на втората незгода вие ќе партиципирате во направената штета?

Многу пати, секој од нас влегол во некоја ситуација, како последица од договорот што го склучил, за која не бил ни најмалку свесен во момент на склучување на договорот. Затоа, сакаме да ви укажеме на некои правила, што можат да ви помогнат за препознавање на нечесните договорни клаузули и за постапките што можете да ги преземете доколку сте склучиле договор во кои се содржани вакви клаузули.

Тест во три чекори: Како да препознаеме нечесна одредба?

Во земјите на Европската Унија но, и кај нас, се предвидува тест во три чекори со кој се проценува дали одредена одредба на договорот може да се смета за нечесна или нефер. Секоја ваква одредба треба да го пројде следниот тест или да се одговори на овие три прашања:

1. Дали за таа одредба поединечно се преговарало? Дали таа одредба е внесена во договорот по усогласување на волјата на договорните страни (потрошувачот и трговецот) или таа е однапред направена и единствено му е понудена на потрошувачот по системот земи или остави?
2. Дали таа одредба ја доведува во нерамноправна положба една од договорните страни? (за да одредбата биде нечесна мора да постои нерамнотежа во взаемните давања, сторувања на двете страни);
3. Дали одредбата е во спротивност со начелото на совесност и честност?

### Како нашиот законодавец ги дефинира нечесните клаузули?

Законодавецот најпрво го определил поимот на нечесни договорни одредби или што се смета за нечесна одредба во потрошувачкиот договор.

Законодавецот појаснува дека: „Одделна договорена одредба ќе се смета дека не е поединечно договорана ако таа одредба била однапред формулирана од страна на трговецот, а потрошувачот немал влијание на нејзината содржина, особено ако се работи за одредби што се однапред формулирани во стандардниот договор на трговецот. Ако трговецот тврди дека за одделна договорна одредба во однапред составен стандарден договор поединечно се договорало, должен е тоа да го докаже.“

Треба уште да знаеме дека овие норми на законот за нечесни одредби не се применуваат доколку одредбите на договорот се внесени од присилна природа или внесени одредби и начела од конвенции и меѓународни договори кои ја обврзуваат Република Македонија.

Законодавецот определил дека при оценувањето дали определена одредба од потрошувачкиот договор е чесна или не, ќе се земе предвид особината на производот или услугата што се предмет на договорот, сите околности пред и при склучување на договорот, другите договорни одредби, како и некој друг договор кој, во однос на договорот кој се оценува, претставува главен договор.

### Законодавецот составил листица на нечесни клаузули:

- За нечесни се сметаат одредбите во потрошувачкиот договор и условите или комбинациите на одредбите и условите што имаат за цел при склучувањето на договорот да утврдат непосредна и конечна обврска за потрошувачот, а за трговецот се предвидени услови чија реализација не зависи од волјата на потрошувачот;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која на трговецот му се дозволува да ја менува цената во зависност од елементите, што исклучиво зависат од волјата на трговецот;
- Нема да се смета дека е нечесна одредбата со која на трговецот му се дозволува да ја менува цената за:
  - ◆ лизгава скала за корекција на цената, до мерка до која таквите одредби се законити, а начинот на прилагодувањето на цената изречно е наведен во самиот договор;
  - ◆ одредба според која трговецот на финансиски услуги го резервира правото да ја менува тарифата за таквите услуги, под услов да постои обврска за трговецот да го извести потрошувачот во разумен рок, а потрошувачот да има право веднаш да го раскине договорот;
  - ◆ одредба со која трговецот на финансиски услуги за себе го резервира правото да ја менува висината на каматната стапка без да го извести потрошувачот, ако постои основа за тоа, со обврска трговецот да го извести потрошувачот веднаш штом тоа ќе биде можно и со право на потрошувачот веднаш да го раскине договорот.
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која трговецот за себе го резервира правото еднострано да ги менува карактеристиките на производот што треба да се испорача или на услугата што треба да се изврши, ако таквите карактеристики се од суштествена природа за потрошувачот или за намената што потрошувачот ја планирал за производот или услугата, доколку потрошувачот го известил трговецот за таа намена, а трговецот се согласил со тоа или кога не постоела таква спецификација, таквата намена да можела основано да се предвиди;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која трговецот се овластува еднострано да го утврдува или менува времето за испорака на производот или за извршување на услугата;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која на трговецот му се дава правото самиот еднострано да утврдува дали испорачаниот производ или извршената услуга е во согласност со договорот, или трговецот поседува исклучително право да ги толкува одредбите од договорот кои не се специфирани;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која се забранува на потрошувачот да го раскине договорот ако трговецот не ги исполнил своите обврски;
- За нечесна се смета секоја одредба во потрошувачкиот договор со која се ограничува правото на потрошувачот да го раскине договорот, кога согласно со обврската за гаранција трговецот не ја почитува својата обврска за отстранување на недостатоците или не ги отстранува недостатоците во рокот определен со гаранцијата;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор што го обврзува потрошувачот да ги извршува своите обврски од договорот и покрај тоа што трговецот не ги извршил или доцни со извршувањето на своите обврски;

- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која се овластува трговецот еднострано да го раскине или да го менува договорот, без обештетување на потрошувачот, освен во случај на крајна нужда;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која во случај на виша сила потрошувачот со договорот се задолжува да може да го раскине договорот само со претходна исплата на штета;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачки договор со која се ослободува трговецот или неговите застапници или вработени од одговорност за штета во случај на вина или од одговорност во случај на неисполнување на обврската што претставува суштествен елемент на договорот;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која трговецот се ослободува од одговорност за правните и скриените материјални недостатоци;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која се забранува на потрошувачот да изврши пребивање на своите обврски со обврските на трговецот кон него, кога за тоа се исполнети законските услови;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачки договор со која се определува неразумен рок во кој потрошувачот треба да го извести трговецот за недостатоците на производот или услугите;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачки договор со која однапред се определува износот на надоместот на штета - договорна казна, што потрошувачот треба да ја исплати во случај на неисполнување на некоја своја обврска, без притоа да се определи ист таков износ на надомест на штета во случај на неисполнување на обврската од страна на трговецот;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која се утврдува обврската за извршување на договорот од трговецот на неопределено време, без определување разумен рок за раскинување на договорот;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која се продолжува важноста на договорот на неразумно долг рок, ако потрошувачот не го раскинал договорот во определениот рок или со која автоматски се продолжува важноста на договорот за некој определен рок спротивно на известувањето од потрошувачот, ако на потрошувачот му е оставен многу покус рок за изјаснување во врска со продолжувањето на договорот од времето определено за истек на договорот;
- За нечесни одредби во потрошувачкиот договор се сметаат и одредбите на договорот со кои во случај на спор: - се ограничуваат доказните средства што може да ги користи потрошувачот; - го принудуваат потрошувачот да се откаже од своите правни средства против трговецот и - му дозволува на трговецот, избор на определено место за седиште или живеалиште што е наведено во договорот, својата тужба да ја изјави во место што е различно од важечките домашни прописи за надлежноста;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која однапред апстрактно се утврдува износот на надоместот на штета, што може да се бара во случај на неисполнување или доцнење при извршувањето на обврските на потрошувачот што очигледно го надминува обемот на штетата што трговецот веројатно може да ја претрпи заради неисполнувањето или доцнењето на потрошувачот;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која се исклучува и ограничува одговорноста на трговецот во случај на смрт, телесни или лични повреди на потрошувачот што биле предизвикани со сторување или не сторување на трговецот. Ограничување на висината на надоместок во овие случаи што треба трговецот да му го исплати на потрошувачот или на член на неговото семејство нема да се смета за нечесна доколку е поврзана со висината на највисокиот надомест што потрошувачот би го добил од осигурителна компанија доколку бил осигурен;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која на трговецот му се дозволува во случај на неисполнување или раскинување на договорот да ги задржи износите уплатени од потрошувачот при склучувањето на договорот без во исто време да се утврди правото на

потрошувачот да наплати еквивалентен износ од трговецот во случај на негово неисполнување или раскинување на договорот. За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор и во ситуација кога потрошувачот е тој кој го раскинува договорот;

- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која се ограничува обврската на трговецот да ги почитува обврските што биле преземени од страна на неговите застапници или наложува некоја посебна формалност за обврските на трговецот преземени преку застапник;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која на несоодветен начин се исклучуваат или ограничуваат законските права и должности на потрошувачот во однос на трговецот или во однос на трети лица во случај на целосно или делумно неисполнување од страна на трговецот на договорените обврски;
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која му се дава право на трговецот без согласност на потрошувачот да го отстапи извршувањето на договорот на трети лица, ако постои основано сомневање дека таквото отстапување ќе доведе до намалување на гаранциите за потрошувачот;
- За нечесна ќе се смета одредба во потрошувачкиот договор со која не се дозволува да се оценува дали се чесни договорните одредби за предметот на договорот и цената, доколку тие одредби се јасни, лесно разбирливи и лесно видливи.

### **Дали нечеснӣе одредби на до̄говорот̄ обврзуваат̄?**

Нечесните договорни одредби не н̄е обврзуваат. Нечесната договорна одредба е ништовна.

Ништовноста на одделни одредби од договорот не ја повлекува ништовноста и на самиот договор, доколку истиот може да опстане без ништовната одредба.

### **Кој може да се по̄вика на ништовноста̄ на нечеснӣ одредби на до̄говорот̄?**

Секој што има оправдан интерес за заштита на потрошувачите, како и здруженијата за заштита на потрошувачите, може да бара од судот да ја огласи за ништовна договорната одредба, ако се утврди дека таа одредба според одредбите на законот е нечесна.

Постапката за огласување за ништовност на нечесните одредби може да се покрене против одделен трговец, против повеќе трговци од истата стопанска дејност, како и против здруженијата на тие трговци кои користат нечесни договорни одредби.

Тужбата со која се бара да се огласи одделна одредба од договорот за нечесна и ништовна е деклараторна. Со пресудата нечесната одредба се огласува за ништовна, таа не произведува правно дејство помеѓу страните. Ако потрошувачот дал нешто врз основа на ништовна договорна одредба трговецот е должен тоа да му го врати.

Уште примери за нечесни договорни одредби: Нашите потрошувачи треба да внимаваат при склучување на договори (на пр. за кредитни картички или за кредит) да не прифаќаат договорни одредби според кои покрај казнена камата за доцнење со обврската, треба да плаќаат и паричен надомест за испраќање на опомена за доцнењето, или казнената камата во договорот да се кумулира со нечесна договорна одредба, договорна казна или пенали за доцнење кои според нашето важечко право можат да се предвидат единствено за непарични побарувања.

Потрошувачи! Често пати во желбата да склучите определен договор за некоја стока или услуга, се соочувате со долги договори или договори што упатуваат на општите услови на договорите, не се запознавате до крај со вашите права и обврски и потпишувате или го притискате копчето се согласувам, со што склучувате договор без точно да знаете на што сте се согласиле. Не дозволувајте трговците да профитираат на ваша сметка со нечесни договорни одредби. Запознајте се со вашите права!