ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА

ОПМ

ВОДИЧ

низ Законот за заштита на потрошувачите

Approximation of Trade Legislation
An EU-funded project managed by the European Agency for Reconstruction

Министерство за Економија
Ministry of Economy

Со Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на РМ” 38/2004) се уредуваат заштитата на правата на потрошувачите, условите и начинот на заштита на потрошувачите, условите за трговско работење што се од значење за заштитата на правата на потрошувачите, правата и обврските на здруженијата на потрошувачите и надлежностите на органите на државната управа во однос на заштитата на потрошувачите.

Примената на овој Закон, кој е втор посебен закон што ја регулира проблематиката на заштитата на потрошувачите, не влијае на правата што ги имаат потрошувачите врз основа на другите закони. Ако не е поинаку определено со овој Закон, за договорните и за другите облигациони односи во прометот на стоки и на услуги, ќе се применуваат одредбите од Законот за облигациони односи. Истовремено, одредбите на меѓународните спогодби и договори за заштита на потрошувачите, кои ги има ратификувано Република Македонија, ќе се применуваат непосредно во случаите кога им се дава поголема заштита на потрошувачите.

ПОВАЖНИ ОДРЕДБИ

Кој е потрошувач?

секое физичко или правно лице кое купува производи или користи услуги за свои потреби.

Кој е продавач (трговец)?

секое правно или физичко лице кое со продавање на производите или со давање на услугите ги задоволува потребите на потрошувачите.

Што е производ?

кој било предмет, без оглед на степенот на неговата обработка, наменет за понуда на потрошувачите.

Што е услуга?

кое било дејство наменето за понуда на потрошувачите.

Што се продажни услови?

условите кои се однесуваат на начинот на плаќање на цената за продажба на производот или давањето на услугата во готово, на рати, со кредитна картичка, со попусти, со одложено плаќање или на друг начин.

Услови за продажба на производите и давање услуги

Трговецот мора да ги истакне продажните и посебните продажни услови видливо на продажните места.

Продажната цена на производите и на услугите мора да биде истакната на видно место.

Продажната цена е вкупната цена на секој производ или услуга.

Производите со недостаток или со грешка мора да се означат видливо и физички да се одвојат од другите производи.

Производите се продаваат во соодветна амбалажа која не смее да биде штетна за здравјето на луѓето.

Производите што се продаваат рефус се мерат во присуство на потрошувачот.

Распродажба на производи

Производите за распродажба мора да бидат јасно назначени и физички одделени од другите производи.

Мора јасно да се наведе процентот на намалението и новата намалена цена покрај претходната цена на производот.

Фискална сметка

Трговецот, за продадениот производ,односно за извршената услуга, мора да му издаде фискална сметка на потрошувачот.

ПРИДРУЖНИ ДОКУМЕНТИ НА ПРОИЗВОДОТ

Гаранција и декларација

Гаранција

Гаранцијата се издава за квалитетот, односно за правилно функционирање на производот и му овозможува на потрошувачот да ги оствари своите права во гарантниот рок.

Гаранцијата содржи: фирма, односно назив и седиште на давателот на гаранцијата; податоци за производот; изјава за гаранцијата и за условите на гаранцијата; траење на гарантниот рок; рок во кој трговецот е

должен да ги отстрани дефектите на производот; назив на трговецот кој го продал производот; изјава за законските права на потрошувачот.

Гаранцијата мора да биде напишана на македонски јазик, со кирилично писмо, што не исклучува истовремено употреба и на други јазици и знаци, кои се лесно разбирливи за потрошувачите.

Производителот е должен да се придржува на обврските од гарантниот лист.

Трговецот е должен најмалку за 5 години од денот на производството на производот да обезбеди резервни делови.

Во согласност со потрошувачот, производот може да се сервисира најмногу 3 пати во рамките на гарантниот рок. Доколку не се поправи производот (или во случај на потреба од четврта интервенција), потрошувачот има право да бара од трговецот да му го замени со ист таков нов и исправен производ или да му го врати платениот износ на потрошувачот за купениот производ.

Трошоците за материјалот, резервните делови, работата, преносот и за превозот на производот што настануваат при отстранувањето на дефектите, односно при замената на производот со нов, врз основа на гаранцијата, паѓаат на товар на давателот на гаранцијата.

Декларација

Декларацијата е задолжителна и му овозможува на потрошувачот да

се информира за својствата на производот, неговото потекло, начинот и рокот на употреба и др.

Декларацијата мора да содржи: име, состав, начин на одржување и начин на употреба на производот; дата на производство и рок на употреба; фирма и седиште на производителот и на увозникот; предупредување за можни опасности при употребата; изјава за постоење изменети својства на производите; изјава за усогласеност на производот со пропишаните услови.

РЕКЛАМИРАЊЕ ПРОИЗВОДИ И УСЛУГИ

Што е рекламирање?

Рекламирање на производи и услуги е секоја медиумска или друга форма на правење презентација, поврзана со трговска или деловна дејност, занаетчиство или професија.

Што е заведувачко рекламирање?

Тоа е секое рекламирање кое на каков било начин ги доведува во заблуда лицата на кои им е наменето и кое, заради својата измамничка природа, најверојатно, ќе влијае врз нивното економско однесување. Заведувачкото рекламирање на производи и на услуги не е дозволено.

Дали е дозволено споредбено рекламирање?

Дозволено е, доколку не создава забуна на пазарот, не ги обезвредну-

ва конкурентите, не се одразува негативно врз угледот, заштитниот знак или врз името и не се однесува на производи или услуги кои се рекламираат како имитација или дупликат на постоечките.

Кој може да бара да се прекине или да се забрани недозволеното рекламирање?

Трговците, нивните асоцијации и здруженијата на потрошувачите кои имаат интерес, имаат право да бараат од надлежната инспекциска институција да наложи да се прекине заведувачкото, односно недозволеното споредбено рекламирање доколку поседуваат докази за точноста на фактичките тврдења во рекламата.

ОПШТА БЕЗБЕДНОСТ НА ПРОИЗВОДИТЕ

Безбеден е секој производ кој во нормални или во разумно предвидливи услови на користење не претставува никаков ризик или ризикот е минимален и е соодветен на користа од употребата на производот.

Опасни производи се производи со висок ризик, особено оние кои имаат форма, мирис, боја, изглед, пакување, етикета, волумен или големина што потрошувачите, особено децата, можат да ги заменат со прехранбени производи.

Трговецот е должен да му продаде на потрошувачот производ, односно услуга со квалитет или квантитет кој целосно одговара на утврдените технички барања и на пропишаните стандарди.

Штетата предизвикана од несигурен производ се надоместува согласно со правилата утврдени во Законот за облигациони односи.

БЕЗБЕДНОСТ НА ДЕТСКИТЕ ИГРАЧКИ

Детскте играчки што се пуштаат во промет мора да ги исполнуваат основните безбедносни и здравствени услови пропишани со закон.

Детска играчка е производ или материјал произведен и наменет за играње на децата на возраст под 14 години. Играчките што не се наменети за деца под 36-месечна возраст, треба да содржат јасно назначено предупредување.

Со Правилникот за својствата на детските играчки што се пуштаат во промет, се пропишани механичките, физичките, хемиските, електричните и хигиенските својства на детските играчки при пуштањето во промет.

Играчките не смеат да содржат радиоактивни елементи или супстанции и не смеат да имаат својство на запаливост. Исто така, играчките не смеат да содржат експлозивни материи.

Боите што се употребуваат за детските играчки треба да бидат нанесе-

ни сигурно на играчката, да бидат без мирис, да не се симнуваат со плунка, пот, раствор на сапун или со триење. Тие мора да ги исполнат сите барања за хигиена и за чистота и влакненцата не смеат да отпаѓаат при затресувањето на играчките.

Електричните играчки треба да бидат дизајнирани и изведени така да не предизвикуваат изгореници при допир.

Согласно со Правилникот за својствата на детските играчки што се пуштаат во промет, играчките и нивните пакувања треба да бидат означени на начин кој целосно и ефективно ќе го привлече вниманието на децата или на возрасните лица под чијшто надзор се децата и да содржат јасно читливи предупредувања за ризиците присутни при нивното користење, како и за начинот на избегнување на таквите ризици.

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОДИТЕ

Дали потрошувачот може да бара некаков надомест доколку му е продаден производ со недостаток?

Да, тој може да бара:

- бесплатно отстранување на недостатоците
- намалување на продажната цена
- замена на производот со ист или сличен производ
- враќање на платениот износ

Како потрошувачот може да го оствари ова право?

Потребно е потрошувачот да ја достави фискалната сметка или читливо напишана сметкопотврда за извршеното купување на производот, заедно со купениот производ, а за производите кои содржат гаранција, и гарантен лист.

Потрошувачот има право да го замени производот кај продавачот кај кого го купил со производ што му одговара по својот квалитет, но не одговара во однос на формата, големината, моделот, бојата, бројот и сл. Ова право потрошувачот може да го оствари во рок од 15 дена од денот на купувањето на производот.

За производите кои немаат гарантен рок, потрошувачот може да бара отстранување на недостатоците во рок од шест месеци од купувањето на производот, освен ако не се утврдени поинакви рокови.

Трговецот, односно производителот, е должен да го прими производот со недостаток и да ги задоволи барањата на потрошувачот.

За колку време трговецот мора да ги отстрани утврдените недостатоци?

Трговецот мора да ги отстрани недостатоците во рок од 20 дена од рекламацијата. Доколку станува збор за производи со потрајна употреба, должен е во тој период да му обезбе-

ди на потрошувачот замена, која-што овој ќе може да ја користи.
Во случај на производи со гарантен рок, гарантниот рок се продолжува за времето во кое производот не е користен.

За кои производи е забранета продажба?

Забранета е продажба на сите производи чијшто рок на употреба е изминат.

НЕЧЕСНИ ОДРЕДБИ ВО ПОТРОШУВАЧКИТЕ ДОГОВОРИ

Што се нечесни договорни одредби?

Тоа е секоја одредба од потрошувачкиот договор за која не се договарало поединечно и, спротивно на начелото на совесност и чесност, создава очигледен несразмер меѓу правата и обврските на договорните странки на штета на потрошувачот.

Одделна договорна одредба ќе се смета дека не е поединечно договарана 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.
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 чијашто реализација не зависи од волјата на потрошувачот.

За нечесна се смета одредбата од договорот 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, времето на испораката, цената на производот и/или услугата, едностраното раскинување или менување на договорот, поголемите права на трговецот, забраната за раскинување на договорот, ослободувањето од одговорност за штета во случај на вина, ослободувањето од одговорност за правни и скриени материјални недостатоци и сл.

Двосмислените или неразбирливи договори секогаш се толкуваат во полза на потрошувачот.

Кој договор се смета дека е склучен на далечина?

Договор на далечина е договор склучен меѓу трговецот и потрошувачот во рамките на организираната продажба на производи или на организираното вршење услуги од трговецот кој, во времето на склучувањето на договорот, исклучиво користи едно или повеќе средства за

далечинска комуникација: адресирани, неадресирани, печатени материјали, стандардни писма, печатена реклама со формулар за нарачка, каталог, телефон со човечка или без човечка интервенција, радио, видеофон, видеотекст, телефакс, телевизија, електронска пошта и слично. Не е дозволен договор на далечина за продажба на следниве производи: лекови, медицински и ветеринарни производи и експлозивни и заплаливи материи.

Употребата на телефонот без човечка интервенција (говорни автомати) и телефакси заради склучување договори е дозволено само со претходна согласнот на потрошувачот, а другите средства за далечинска комуникација може да се користат доколку не постои строго спротиставување од потрошувачот.

При сите договори склучени со средства за далечинска комуникација, потрошувачот мора да има рок од најмалку осум работни дена за да го раскине договорот, без наведување на причините и без да има последици за тоа. Единствен трошок што може да биде наплатен од потрошувачот заради раскинувањето на договорот, се дирекните трошоци за враќањето на производот.

Дали е забрането да се испраќаат производи без порачка од потрошувачот?

Не е дозволена испорака на производи на потрошувачот или извршување услуги кои потрошувачот претходно не ги порачал, кога ваквата набавка содржи и барање за плаќање. Одредбата во трговските општи услови за работење или за понуди испратени без претходна порачка од потрошувачот, според која молчењето на потрошувачот значи прифаќање на понудата, е ништовна.

Кои договори се склучени надвор од деловните простории на трговецот?

Тоа се договорите склучени во:

- домот на потрошувачот, во домот на некој друг потрошувач или на работното место на потрошувачот кога посетата на трговецот не се должи стриктно на поканата од потрошувачот;
- за време на патување или екскурзија организирана од страна на трговецот или во негово име, и
- во продажни салони, на саеми и на изложби, освен ако вкупната цена на производот или услугата се наплатува на самото место или ако цената надминува 2.500 евра во денарска противвредност

Трговецот пред склучувањето на договорите надвор од неговите деловни простории, мора да се легитиммира пред потрошувачот со идентификациона картичка.

За рокот на раскинување на договорот, кој не може да биде покус од седум дена, трговецот е должен писмено да го извести потрошува;от. Во тоа известување трговецот е должен да ја наведе и адресата на која потрошувачот може да го испрати известувањето за раскинување на договорот.

ЈАВНИ УСЛУГИ КОИ ИМ СЕ ДАВААТ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

За јавни услуги се сметаат продажбата на електрична енергија, на топлинска енергија, јавните телекомуникациски услуги, поштенските услуги, услугите за превоз на патници во јавниот градски и приградски сообраќај, снабдувањето со вода за пиење, одводот на отпадните води и одржувањето на чистотата и сл.

Надоместокот за јавните услуги на потрошувачите, кога е тоа можно, мора да се пресметува според потрошувачката во одреден временски период со примена на тарифниот систем во согласност со законот.

Трговецот мора да му овозможи на потрошувачот запознавање однапред со сите услови на користењето на јавните услуги и тие услови јавно да ги објави во најмалку два дневни весника.

Органите кои одлучуваат за обврските и правата на потрошувачите на јавните услуги можат да основаат советодавни тела во кои ќе бидат

вклучени претставници на здруженијата на потрошувачите.

Трговецот кој ги дава јавните услуги преку дистрибутивната мрежа мора да им овозможи на потрошувачите приклучување и користење под недискриминаторски, однапред познати договорени услови и да ги одржува стандардите и квалитетот на услугите определени со закон или со друг пропис.

ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ И СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Кој и кога ја донесува програмата за заштита на потрошувачите?

Програмата ја донесува Владата на Република Македонија по предлог од Министерството за економија за период од 2 години. Програмата за заштита на потрошувачите за периодот 2005-2006 година е донесена и тековно се реализира.

Кој го формира Советот за заштита на потрошувачите?

Владата на РМ, по предлог од Министерството за економија, формира Совет за заштита на потрошувачите. Советот за заштита на потрошувачите е веќе формиран и ги извршува своите надлежности.
Советот се грижи за остварување на

правата на потрошувачите во однос на заштитата на здравјето, безбедноста, економиските интереси како и за нивното редовно информирање во остварувањето на нивните права. Советот ја следи реализацијата на Програмата за заштита на потошувачите и ѝ предлага на Владата мерки за нејзино остварување.

Дали постои можност за формирање совет за заштита на потрошувачите на ниво на единиците на локалната самоуправа?

Постои обврска за формирање Совети за заштита на потрошувачите на ниво на општините, односно на Градот Скопје.

Кој ги формира здруженијата на потрошувачи?

Здруженијата на потрошувачите ги формираат потрошувачите заради остварување и заштита на своите права.

Кои се нивните права и обврски?

Здруженијата на потрошувачи имаат право:

- да даваат мислења по предлозите на законите и на другите прописи
- да поднесуваат иницијативи за унапредување од областа на заштитата на потрошувачите
- да ги разгледуваат жалбите на потрошувачите

- да соработуваат со надлежните инспекциски органи
- да им помагаат на потрошувачите при поднесувањето тужби
- да ги информираат потрошувачите за нивните права и за појавите на пазарот
- да посредуваат во потрошувачките судски спорови настанати меѓу потрошувачот и трговецот.

Здруженијата на потрошувачите се грижат и за превентивната заштита на потрошувачите преку информирање, советување и едукација на потрошувачите.

НАДЗОР НАД СПРОВЕДУВАЊЕТО НА ЗАКОНОТ

Кој го врши надзорот?

Надзорот над спроведувањето на овој закон го врши Министерството за економија.
Инспекциски надзор на спроведувањето на одредбите од овој закон вршат Државниот пазарен инспекторат, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, Државниот инспекторат за животна средина, а од 1.1.2005 година и Дирекцијата за храна.

Каде може да се обратат потрошувачите за заштита на своите права?

Во случај кога нивните права се повредени, потрошувачите своите по-

плаки може да ги достават до инспекциските служби и до Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Какви се казнените одредби?

Доколку инспекциските служби утврдат повреда на Законот, можат, во зависност од повредата, да ги изречат следниве мерки:

- забрана за вршење дејност од 30 до 90 дена
- одземање производи
- парична казна меѓу од 80.000 до 300.000 денари за правното лице кое ја извршило повредата
- парична казна меѓу 30.000 и 50.000 денари за физичкото лице кое ја извршило повредата

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА-ОПМ

ОПМ е непрофитна, невладина организација основана во 1996 година со седиште во Скопје. Членка е на Меѓународната организација за заштита на потрошувачите Consumers International со седиште во Лондон и BEUC – Европската потрошувачка организација со седиште во Брисел. Активностите на ОПМ се засноваат на правилата за заштита на потрошувачите донесени од страна на ООН во 1985 година. Покрај централата во Скопје, постои мрежа на Советодавни бироа во Скопје, Битола, Штип, Тетово и Охрид.

Потрошувачи

Доколку сте оштетени од одредени производи и услуги обратете се во:

Организација на потрошувачите на Македонија – Централа тел. 02/ 3 179 – 592
Советодавно биро – Скопје, тел 02/ 3 212 – 440
Советодавно биро – Битола, тел 047/ 228 – 246
Советодавно биро – Штип, тел 032/ 385 – 592
Советодавно биро – Охрид, тел 046/ 252 – 833
Советодавно биро – Тетово, тел 044/ 800 – 309

Вашите права можете да ги заштитите и ако се обратите до соодветните инспекциски органи:

Државен пазарен инспекторат,
тел 02/ 3 220 – 547
Дирекција за храна,
тел 02/ 3296 – 430
Државен ветеринарен инспекторат,
тел 02/ 2622 – 790

Издавањето на оваа брошура е во соработка со Министерството за економија на Република Македонија, Германското друштво за техничка соработка (ГТЗ) и Проектот "Approximation of Trade Legislation - An EU-funded project managed by the European Agency for Reconstruction".

2005 Издавач:
Организација на потрошувачите на Македонија
Адреса: ул. Водњанска б.б., п. фах 150, 1000 Скопје

Текстот го подготви: Д–р Валентин Пепељугоски
Соработници: Татјана Ќурчинска – Пепељугоска, Татјана Тасевска, Мира Блажевска, Крум Ефремов

Лектор: Лидија Вангелова