

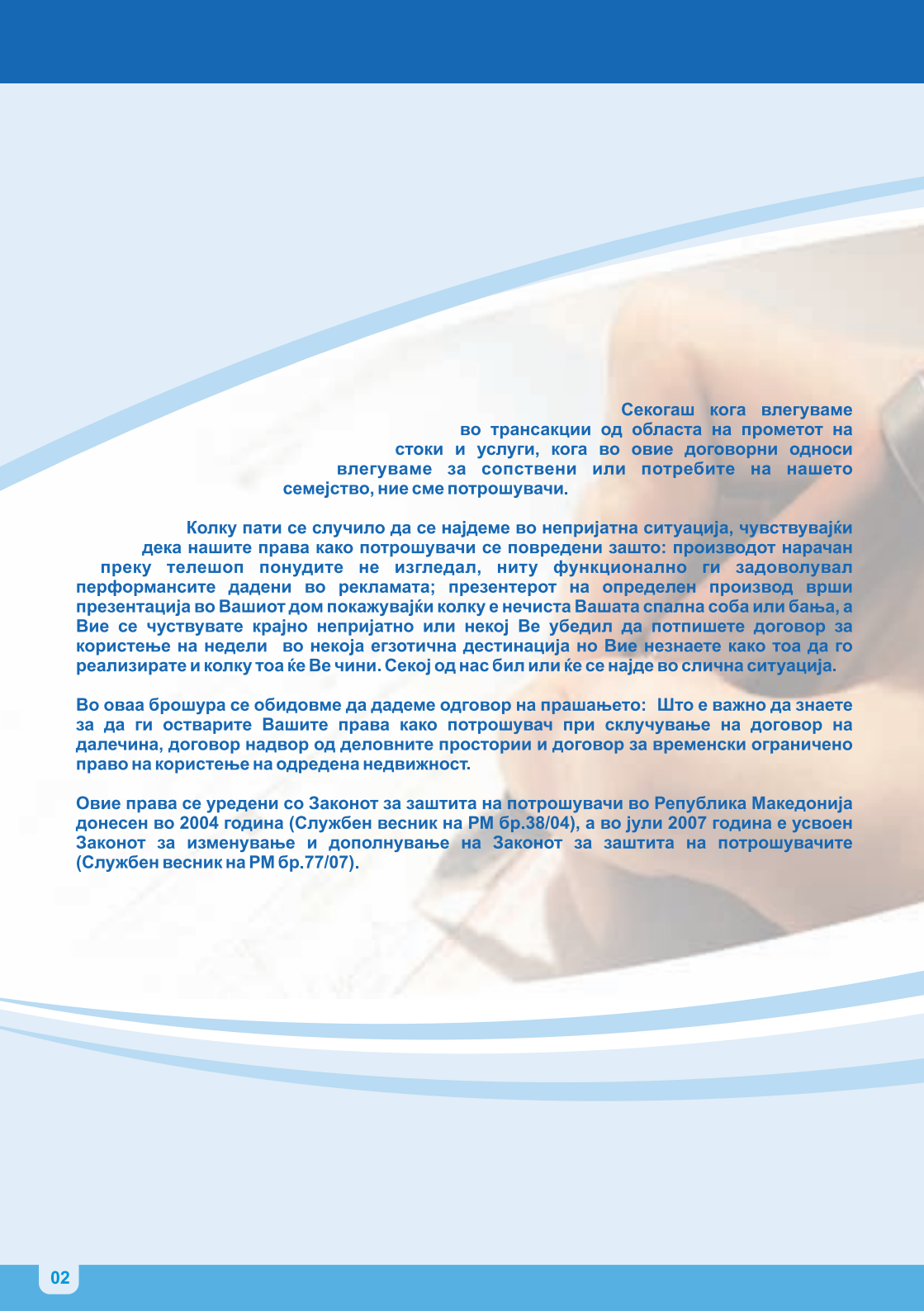


gtz

Partner for the Future.
Worldwide.



ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ КОИ ПРОИЗЛЕГУВААТ ОД СПЕЦИФИЧНИТЕ ДОГОВОРИ



Секогаш кога влегуваме во трансакции од областа на прометот на стоки и услуги, кога во овие договорни односи влегуваме за сопствени или 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 нареден преку телешоп понудите не изгледал, ниту функционално ги задоволувал перформансите дадени во рекламата; презентерот на определен производ врши презентација во Вашиот дом покажувајќи колку е нечиста Вашата спална соба или бања, а Вие се чувствувате крајно непријатно или некој Ве убедил да потпишете договор за користење на недели во некоја егзотична дестинација но Вие не знаете како тоа да го реализирате и колку тоа ќе Ве чини. Секој од нас бил или ќе се најде во слична ситуација.

Во оваа брошура се обидовме да дадеме одговор на прашањето: Што е важно да знаете за да ги остварите Вашите права како потрошувач при склучување на договор на далечина, договор надвор од деловните простории и договор за временски ограничено право на користење на одредена недвижност.

Овие права се уредени со Законот за заштита на потрошувачи во Република Македонија донесен во 2004 година (Службен весник на РМ бр.36/04), а во јули 2007 година е усвоен Законот за изменување и дополнување на Законот за заштита на потрошувачите (Службен весник на РМ бр.77/07).

ДОГОВОР СКЛУЧЕН НА ДАЛЕЧИНА

Сте нарачале некој производ од ТВ – шоп. Поштарот свони и производот е во Вашите раце. Со нетрпение го отворате пакетот, но тој воопшто не одговара на Вашите очекувања. Плативте во кеш и не знаете како да го вратите производот.

Голем број од потрошувачите се решаваат на ваков начин на купување затоа што немаат време за шетање и избирање по продавници или лично договарање со давателите на услуги. Предноста е заштеда на време, но купувањето по пат на нарачка носи ризици затоа што производите видени на екранот на ТВ приемникот, во каталогот или на екранот на компјутерот, опишани во дневниот печат и сл. не мора да ги имаат оние особини и својства кои ги очекува купувачот и со кои може да се запознае кога го разгледува предметот во некоја продавница.

Законот за заштита на потрошувачите содржи посебни правила во однос на така наречените договори помеѓу отсатни лица или далечински договори.

Кои договори се договори помеѓу отсатни лица или далечински договори?

Договор склучен на далечина е договор склучен помеѓу трговецот и потрошувачот во рамките на организирана продажба на производи или организирано вршење на услуги од трговецот кој, во време на склучување на договорот, исклучително користи едно или повеќе средства за далечинска комуникација.

Тоа се оние договори кога Вие нарачувате производ или услуга по нарачка по пат на телефон, факс, писмо, електронска пошта врз основа на каталожска понуда преку огласување на ТВ – шопови, весници, веб – страници и сл.

За кои производи не е дозволено склучување договори на далечина?

Не е дозволено склучување на договори на далечина за продажба на: лекови, медицински и ветеринарни производи и експлозивни и запаливи материи.

Кои се правата на потрошувачот во случај на договори на далечина?

Едно од најважните права на потрошувачот во случај на склучување на вакви договори е правото да биде информиран особено за: идентитетот на продавачот и неговата адреса, основните карактеристики на производот и услугата, цената на производот и услугата, трошоците за доставување, начин на плаќање, начин на враќање и евентуални трошоци, рок на важност на понудата или понудената цена, минимален рок на важење на договорот, трошоците на комуникацијата.

Колку долго треба да чекате нарачката да Ви биде испорачана?

Трговецот е должен да го исполни договорот за продажба на производите или извршување на услугата склучена на далечина, во рок од 30 дена од денот кога потрошувачот му ја испратил порачката.

Дали треба да примите производ кој претставува замена на нарачаниот производ?

Секако не. Меѓутоа можете да го примите доколку сакате. Воедно можете да преговарате за намалување на цената. Фирмите кои работат на овој начин особено преку е-маил нарачките, посебно се загрижени за добриот глас, затоа во ваков случај земете го телефонот или пенкалото и преговарајте, може да биде исплатливо.

Што ќе се случи ако трговецот не може да ја изврши испораката ?

Во ваков случај, кога продавачот не може да ја исполни обврската од договорот, затоа што производите и услугите кои се нарачани од страна на потрошувачот не се на располагање, треба веднаш да го извести потрошувачот.

Во кое време на потрошувачот треба да му бидат вратени средствата кои ги уплатил ?

Не подолго од 30 дена, од денот кога е известен за неможноста на испораката.

На потрошувачот му е испорачан пакет кој не го нарачал. Дали е должен да го прими и да ја плати бараната цена ?

Кога испораката е врзана со барање за плаќање, забранета е испорака на производи и услуги кои потрошувачот не ги нарачал. На овој начин можат да бидат испорачани подароци, мостри и други пропагандни материјали.

Доколку сепак Ви е испорачана стока без Ваша согласност сметајте ја за подарок. Во случај да настане спор сите обврски околу докажувањето кај ваквите договори се на товар на продавачот.



Дали потрошувачот има право да го раскине договорот склучен со средства за далечинска комуникација ?

Секој договор склучен со средства за далечинска комуникација потрошувачот има право да го раскине без да бара исполнување и без да наведе причина за тоа во рок од осум работни дена од денот кога потрошувачот го примил производот.

На кој начин се раскинува договорот на далечина?

Договорот се раскинува со писмено известување за раскинување испратено до трговецот. Договорот е раскинат во моментот кога трговецот го примил известувањето за раскинување.

Во случај на раскинување на договорот, потрошувачот е должен на свој трошок да му го врати производот на трговецот.

Дали трговецот е обврзан на потрошувачот да му ги врати уплатените средства?

Трговецот е должен, во рок од 30 дена од денот на приемот на писменото известување за раскинување на договорот, на потрошувачот да му го врати целокупниот износ, кој потрошувачот го платил до моментот на раскинување на договорот на далечина.

ДОГОВОРИ СКЛУЧЕНИ НАДВОР ОД ДЕЛОВНИТЕ ПРОСТОРИИ НА ТРГОВЕЦОТ

Донесовте брза одлука да купите машина за чистење. Презентерите кои дојдоа во Вашиот дом, исчистија еден деп од тепихот, го растресоа душекот во Вашата спална, ги превртија перниците на треседот и Ве убедија дека мора да ја имате машината или дома засегаш ќе Ви биде полно со бактерии и прашина. Ужаснати од оваа состојба на нехигиена во Вашиот дом, панично дадовте капар, потпишавте пред договор и ја добивте „машината спасител“. Утредента со новиот ден заклучивте дека производот е исклучително скап, дека нема да бидете во можност да ги плаќате ратите, а машината воопшто не Ви е потребна. Што сега? Презентерите си заминаа, не знаете каде да го вратите производот и како да го раскинете договорот.

Законот за заштита на потрошувачи содржи одредби кои со кои се регулираат правата на потрошувачите при договори склучени надвор од деловните простории на трговецот.

Кои договори се склучени надвор од деловните простории на трговецот ?

Тоа се договори 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 ескурзија организирана од страна на трговецот или во негово име, и
- во продажни салони, на саеми, и на изложби, освен ако вкупната цена не надминува 2.500 евра во денарска противвредност.

Трговецот пред склучувањето на договорите надвор од деловните простории, мора да се легитимира пред потрошувачот со идентификациона картичка.

Во кој рок потрошувачот може да го раскине договорот склучен надвор од деловните простории?

Рокот за раскинување на договорот склучен надвор од деловните простории не може да биде пократок од седум работни дена од денот на склучување на договорот. Трговецот е должен во моментот на склучување на договорот писмено да го извести потрошувачот за неговото право еднострано да го раскине договорот со изјава. Во тоа известување трговецот е должен да ја наведе и адресата на која потрошувачот може да го испрати известувањето за раскинување на договорот.

Дали потрошувачот е обврзан да го врати производот во случај на раскинување на договорот?

Во случај на раскинување на договорот склучен надвор од деловните простории потрошувачот е должен на трговецот да му го врати производот на свој трошок.

Дали трговецот е обврзан на потрошувачот да му ги врати уплатените средства?

Трговецот е должен веднаш по раскинување на договорот да му го врати на потрошувачот целокупниот износ којшто потрошувачот до моментот на раскинување на договорот го платил врз основа на договорот.

ПОТРОШУВАЧКИ ДОГОВОР ЗА ВРЕМЕНСКИ ОГРАНИЧЕНО ПРАВО НА КОРИСТЕЊЕ НА ОДРЕДЕНА НЕДВИЖНОСТ – TIME SHARING

Информирани сте дека сте добитник на наградно патување во некоја егзотична дестинација? Изненадени сте што токму Вие сте среќниот добитник. Сликите на каталогот изгледаат привлечно, а Вие сте воодушевени од дадената можност да отпатувате во посоченото летувалиште. Сè што треба да направите е да присуствувате на презентација во најелитниот хотел во градот заедно со Вашиот партнер. На презентацијата дознавате дека за да ја добиете наградата треба да склучите договор за временско користење на недвижност и да платите одреден износ на пари. Не сте баш сигурни дека Ви е јасно зошто плаќате, но дестинациите и можностите што Ви се нудат изгледаат привлечно. Дали знаете каков договор потпишавте и како можете да го раскинете доколку сакате?

Што претставува договорот за временско ограничено право на користење на одредена недвижност ?

Со договорот за временски ограничено право на користење на одредена недвижност, трговецот се обврзува за период кој неможе да биде пократок од три години, на потрошувачот да му обезбеди право на користење на една или повеќе точно определени недвижности, во одредени договорени временски периоди во текот на една година или за цело времетраење на договорот, на начин определен во договорот. Потрошувачот се обврзува на трговецот да му исплати одредена надомест.

Договорот се склучува во писмена форма на јазикот на државата во која потрошувачот има место на живеење или престој.

Што треба да содржи договорот за временски ограничено право на користење на одредена недвижност ?

Договорот за временски ограничено право на користење на одредена недвижност треба да содржи: назив и седиште на странките, основ со кој трговецот е овластен да располага со недвижноста, овластувањата кои ги има потрошувачот врз основа на стекнатото право, претпоставки кои треба да бидат исполнети за да се стекне правото на временски ограничена недвижност, опис и локација на недвижноста, заеднички простории кои потрошувачот може да ги користи (базен, сауна, подрум, таван), правила за одржување и користење на недвижноста, датум од кога потрошувачот може да ја користи недвижноста, договорена цена, одредба со која трговецот изјавува дека користењето на недвижноста не е условена со дополнителни трошоци, известување за правото на потрошувачот за еднострано раскинување на договорот, датум и место на потпишување на договорот.

Дали потрошувачот може да го раскине договорот за временски ограничено право на користење на одредена недвижност ?

Потрошувачот може во рок од десет работни дена, од било кои причини да го раскине договорот за временски ограничениото право на користење на недвижност со писмено известување до одговорното лице наведено во договорот.

Во случај на раскинување на договорот потрошувачот е должен на трговецот да му ги надомести само трошоците за заверка на договорот.

КАДЕ МОЖЕТЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ?

Во случај кога Вашите права кои произлегуваат од договорите склучени надвор од деловните простории, договорите на далечина и Time sharing - договорите се повредени, можете да се обратите, односно да доставите поплака до: Државниот пазарен инспекторат или:

МОЖЕТЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ ДО:

Организацијата на потрошувачите на Македонија

ул. „Водњанска“ б.б. П.фах 150, 1000 Скопје
тел.02 / 3220 440; тел./факс: 02/3179 592;
e-mail: opm@opm.org.mk;
www.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: 032/385 592

Организација на потрошувачите Охрид

ул. „Димитар Влахов“ бр.48, 6000 Охрид
тел./факс: 046/252 833

Организација на потрошувачите Кочани

ул. „Раде Кратовче“ бр.1, 2300 Кочани
тел./факс: 033/277 209

Организација на потрошувачите Тетово

ул.„ЈНА“ 1200 Тетово
Општина Тетово, барака бр.5
тел./факс: 044/800 309

и во следните советодавни места:

Општина Кичево
045/223 001, лок .15

Општина Струга
046/782 015, лок. 140

Општина Кавадарци
043/416 107, лок.19

Општина Гостивар
042/213 511, лок.17

Општина Велес
043/232 406, лок.226

Општина Струмица
034/345 274

Општина Куманово
031/432 650

Општина Кочани
033/277 209

Издавањето на Брошурата „Правата на потрошувачите кои произлегуваат од специфичните договори“ е со финансиска поддршка од Сојузното министерство за стопанска соработка и развој на Германија имплементирано преку Проектот за економско правна реформа на Германското друштво за техничка соработка (ГТЗ).