




ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
НА МАКЕДОНИЈА



РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА

A close-up, shallow depth-of-field photograph of a credit card chip. The chip is metallic and has several gold-colored contacts. The background is blurred, showing the texture of the card and some faint text like 'VALID THRU' and 'MONTH'.

**КОИ СЕ ПРАВАТА НА
ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО
ДОГОВОРИТЕ ЗА
ПОТРОШУВАЧКИ КРЕДИТИ?**

Преку електронските и пишуваните медиуми постојано се објавуваат реклами и информации за купување производи или користење услуги на кредит и како да дојдете до посакуваните нешта на брз и лесен начин. Поттикнати од рекламните пораки, но и од вашите желби, а некогаш и потреби, почнувате да размислувате за нов автомобил, поголем стан, нови електрични апарати или убав одмор ова лето и одеднаш се одлучувате да земете кредит.

Во меѓувреме не сте ги провериле сите услови под кои се нудат кредитите, не сте имале време да направите анализа за тоа која од понудите најмногу ви одговара, колку ќе ви биде отплатната рата, како и процена за тоа колку кредитот ќе го оптовари вашиот семеен и личен буџет.

Пред да донесете каква било одлука во врска со вашето задолжување, прочитајте го Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити („Службен весник на Република Македонија“ бр. 51/2011), со кој детално се уредува оваа материја. Во рамките на оваа брошура ќе се обидеме да дадеме одговори на одредени основни прашања од ваш интерес во случај кога ќе се најдете во улога на корисници на потрошувачки кредити.

Кој е потрошувач на „потрошувачки кредити“?

Тоа е секое физичко лице кое склучува договор за потрошувачки кредит, а заради остварување на цели кои не се поврзани со вршење на неговата трговска, деловна или професионална дејност.

Кој може да биде кредитор?

Кредитор е банка, друго трговско друштво и трговец поединец кој во рамките на својата регистрирана дејност одобрува или ветува дека ќе одобри кредит на потрошувачот.

Кој може да биде кредитен посредник?

- ✓ Кредитни посредници се лица кои склучуваат договори за кредит во име и за сметка на кредиторите, со тоа што имаат обврска да ги почитуваат одредбите што се однесуваат на давање на преддоговорни информации и за склучување на договорите за потрошувачки кредити.
- ✓ При контакт со потрошувачот должни се да се легитимираат со писмено овластување (заверено од нотар), издадено од давателот на кредити за кого работат.
- ✓ Кредитните посредници не смеат да наплаќаат за своите услуги од потрошувачите.

Што е „договор за потрошувачки кредит“?

Тоа е договор со кој кредиторот одобрува или ветува дека ќе одобри кредит на потрошувачот во форма на заем, дозволено пречекорување, одложено плаќање, на производи и услуги, финансиски лизинг или друга слична финансиска услуга, освен договори за давање на услуги на континуирана основа или за снабдување со производи од ист вид кај кои плаќањето се врши на рати.

Што сè се смета за „потрошувачки кредит“?

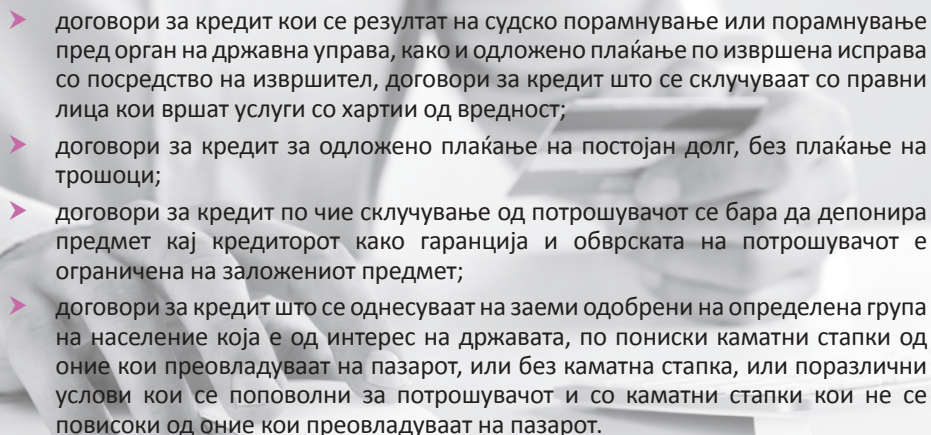
Под поимот „потрошувачки кредит“, во смисла на одредбите од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, се опфатени низа од парични и стоковни кредитни аранжмани како што следи:

- договор за кредит или заем даден во пари со обврска за враќање во зголемен износ во договорен рок;
- договор за кредитни лимити на кредитни картички, за кои потрошувачот се обврзува да плаќа одредена камата и користениот износ да го врати во време и под услови утврдени со договорот;
- договор за продажба на стоки и услуги со одложено плаќање, доколку цената при ваквата продажба е поголема од онаа за плаќање во готово;
- договори за финансиски лизинг;
- договори за закуп на ствари кај кои закупнината се смета за одложено плаќање;
- други финансиски договори кои во економска смисла имаат иста намена како договорите за кредит (деривати).

Што не се смета за „потрошувачки кредит“?

Следните задолжувања го немаат третманот на „потрошувачки кредити“, а со самото тоа потрошувачите, при склучувањето на ваквите аранжмани, не ја уживаат заштитата која ја дава Законот:

- договори за лизинг и за закуп на ствари кај кои со самиот договор или со посебен договор не е предвидена обврска за купување на стварта на крајот на договорениот рок;
- договори за кредит кои се обезбедени со хипотека на недвижен имот или други права на недвижен имот;
- договори за кредит чија цел е стекнување или одржување на правото на сопственост на земјиште или зграда, изградена или во изградба;
- договори за кредит со кои не е предвидено плаќање на камата или други трошоци;
- договори за кредит кај кои потрошувачот се обврзува да го врати кредитот во период пократок од три месеци и со плаќање на незначителни надоместоци;
- договори за кредит во форма на дозволено пречекорување со рок на отплата од еден месец;
- договори за кредит на износи помали од 200 и повисоки од 75.000 евра во денарска противвредност;
- договори за кредит кои работодавачот, надвор од неговата трговска дејност, ги одобрува на вработените без камата и со годишна стапка на вкупни трошоци пониска од онаа што преовладува на пазарот и кои не се нудат на пошироката јавност;

- 
- ▶ договори за кредит кои се резултат на судско порамнување или порамнување пред орган на државна управа, како и одложено плаќање по извршена исправа со посредство на извршител, договори за кредит што се склучуваат со правни лица кои вршат услуги со хартии од вредност;
 - ▶ договори за кредит за одложено плаќање на постојан долг, без плаќање на трошоци;
 - ▶ договори за кредит по чие склучување од потрошувачот се бара да депонира предмет кај кредиторот како гаранција и обврската на потрошувачот е ограничена на заложениот предмет;
 - ▶ договори за кредит што се однесуваат на заеми одобрени на определена група на население која е од интерес на државата, по пониски каматни стапки од оние кои преовладуваат на пазарот, или без каматна стапка, или поразлични услови кои се поповолни за потрошувачот и со каматни стапки кои не се повисоки од оние кои преовладуваат на пазарот.

Кои информации кредиторите треба да ги вклучат во рекламите и понудите и на кој начин ?

Кредиторите мораат на потрошувачот да му ги дадат сите **стандардни информации** и тоа за:

- каматната стапка, фиксната или варијабилната или двете, со детали за сите надоместоци вклучени во вкупните трошоци на потрошувачкиот кредит;
- вкупниот износ на кредитот;
- годишната стапка на вкупните трошоци;
- траењето на договорот за потрошувачки кредит;
- износот на уплата во готово и висината на кои било авансни плаќања во случај на кредит во форма на одложено плаќање за одредени стоки или услуги, како и
- вкупниот износ што треба да го плати потрошувачот и износот на ратите.

Стандардните информации треба да бидат дадени на јасен, прецизен и лесно видлив начин, преку репрезентативен примерок.

Дали кредиторот е обврзан да ја процени кредитната способност на потрошувачот ?

- ▶ Пред склучување на договорот за потрошувачки кредит кредиторот мора да ја процени кредитната способност на потрошувачот врз основа на доволно информации добиени од страна на потрошувачот и релевантни бази на податоци.
- ▶ Кредиторите имаат обврска пред склучувањето на договорот за кредит да му дадат објаснување на потрошувачот ценејќи ги потребите и финансиската состојба на потрошувачот.
- ▶ Исто така, во согласност со Законот, потрошувачот има заштита и во случај на комуникација по телефон или на друго средство на гласовна комуникација.

Дали давателите на кредити се обврзани на потрошувачот да му дадат преддоговорни информации?

Пред потрошувачот да се обврзе со понуда или со договор за потрошувачки кредит, кредиторот е должен, во писмена форма, врз основа на понудените кредитни услови, на потрошувачот да му даде информации на посебен формулар, потребни за споредба на различни понуди, со цел донесување на одлука за склучување на договор за кредит. Информациите се однесуваат на: видот на кредитот, име и презиме, односно назив и адреса на кредиторот, вкупниот износ на кредитот и условите за негово искористување, траење на договорот за кредит, каматна стапка, годишна стапка на вкупни трошоци и вкупниот износ што го плаќа потрошувачот преку репрезентативен примерок во кој се наведени сите претпоставки за пресметка на годишната стапка на вкупни трошоци, износ на поединечна рата и број на рати, постоење на нотарски трошоци што ги плаќа потрошувачот при склучување на договорот, каматна стапка применлива во случај на задолжителни плаќања и трошоци за неисполнување на обврската, предупредување за последиците од неплаќањето на ратите, гаранции за кредитот, постоење на право на откажување од договорот, право на предвремено отплаќање на кредитот, право на потрошувачот бесплатно да биде информиран за неговата кредитна способност, право на потрошувачот да добие бесплатна копија од нацрт-договорот за потрошувачки кредит, како и рок во кој кредиторот е обврзан со преддоговорните информации.

Какви сè трошоци има потрошувачот при користење на „потрошувачки кредити“ ?

При склучување на кредитни аранжмани потрошувачот е подложен на плаќање на надоместоци кон кредиторот (ануитети или рати). Основна меѓу овие надоместоци е каматата која претставува надомест за користење на средствата.

Меѓутоа, покрај овие, во разните аранжмани за финансирање се јавуваат и други трошоци или групи на трошоци во зависност од аранжманот и кредиторот. Дефиницијата за вкупни трошоци на кредитот е прецизирана и ги опфаќа сите трошоци поврзани со кредитот што треба да ги плати потрошувачот, како што се: камати, провизии, даноци, надоместоци и осигурување. На овој начин се избегнува пресметување и плаќање на т.н. скриени трошоци.

Според тоа, имајте предвид дека не е доволно да ја знаете само каматната стапка, туку треба да се информирате за вкупните трошоци на аранжманот пред да процените што е најповолно за вас.

Што треба да содржи договорот за потрошувачки кредит?

- Вид на кредитот,
- Име, презиме и адреса на потрошувачот, односно назив и седиште на кредиторот,
- Траење на договорот за кредит,
- Вкупен износ на кредитот и услови за негово искористување,
- Вредност на одредена стока или услуга доколку за нивно плаќање се користи кредит,

- Каматна стапка,
- Годишна стапка на вкупни трошоци и вкупниот износ што го плаќа потрошувачот, пресметани во времето на склучување на договорот за кредит,
- Износ на поединечна рата, број на рати и нивно доспевање,
- Право на потрошувачот да бара и да добие извештај за сметката во форма на амортизациски план,
- Период и услови за плаќање на каматата и трошоците, доколку се плаќаат без отплата на главнината,
- Обврска на потрошувачот за склучување на договор за осигурување или друг дополнителен договор, доколку е тоа услов за добивање на кредитот,
- Казнена камата во време на склучување на договорот за кредит,
- Предупредување за последиците од неплаќање на ратите,
- Право и услови под кои потрошувачот може да се откаже од договорот за кредит,
- Право на предвременно плаќање на кредитот, процедура за предвременно плаќање на кредитот и право на давателот на кредитот на трошоци за предвремена наплата,
- Постапка за остварување на правото за раскинување на договорот за кредит,
- Право на вонсудско решавање на споровите и начин на користење на тоа право,
- Назив и седиште на надлежниот супервизорски орган.

Кои се обврските на кредиторите ?

- Коректно и вистинито рекламирање на кредитните аранжмани кои им ги нудат на потрошувачите,
- Целосно информирање на потрошувачот пред склучување на договорот,
- Обврска да го запознае потрошувачот со сите трошоци кои произлегуваат од аранжманот,
- Задолжително склучување на писмен договор за аранжманот,
- Внесување на задолжителните елементи на договорот утврдени со Закон,
- Забрана за вклучување на таканаречените нефер договорни клаузули, регулирани со Законот за заштита на потрошувачите,
- Обврска да прими откажување на договорот,
- Обврска да прими предвременно враќање на кредитот,
- Обврска за известување за промена на страна (во случај на статусна промена кај кредитодавателот),
- Обврска потрошувачот да биде известен за секоја промена на каматната стапка на кредитот во писмена форма или преку друг траен медиум пред да почне да се применува. Известувањето треба да содржи податоци за износот на плаќањата по промената на каматната стапка и детали за бројот и периодот на плаќање.

Кој е рокот во кој потрошувачот може да се откаже од кредитот?

Во согласност со Законот, рокот во кој потрошувачот може да се откаже од кредитот е 14 дена без да наведе причина за откажувањето, а рокот за откажување започнува да тече од:

- денот на склучување на договорот или

-од денот кога потрошувачот ги добил условите и информациите од договорот доколку тој ден е подоцна од денот на склучување на договорот.

Кои се надлежните институции кои ги контролираат кредиторите ?

- Надзор на спроведувањето на одредбите од Законот врши Министерството за економија;
- Државен пазарен инспекторат - надзор над давателите на потрошувачки кредити кои работат врз основа на дозвола издадена од министерот за економија;
- Народна банка на Република Македонија - надзор над банките и штедилниците;
- Министерство за финансии - надзор над давателите на потрошувачки кредити кои вршат финансиска активност врз основа на посебна дозвола (лизинг друштвата и финансиските друштва).

Неколку препораки за потрошувачите!

- Проценете дали Вашата финансиска цел (за која сакате да се задолжите) е потреба или само желба;
- Проценете дали Вашата финансиска цел може да се одложи (реализира во рамките на Вашите можности за штедење);
- Проценете го реално Вашиот семеен, односно личен капацитет за штедење и не се задолжувајте надвор од него;
- Никогаш не се задолжувајте кај неовластени даватели на какви било видови кредити;
- Побарајте ги на писмено информациите за можностите за задолжување кои се нудат од различни кредитори и дома внимателно прочитајте ги и споредете ги. По потреба, побарајте дополнителна информација;
- Ако сепак решите да се задолжите, преспиејте уште една ноќ пред тоа да го сторите;
- Внимателно прочитајте го договорот пред да го потпишете и барајте ги сите преддоговорни информации.

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА

ул. Водњанска б.б.1000 Скопје, тел./ факс: 3179 - 592

url: www.opm.org.mk;

e-mail: opm@opm.org.mk; sovetuvanja@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

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

моб.: 070 252 104