

ДОГОВОРИ СКЛУЧЕНИ **ВОН** ДЕЛОВНИТЕ ПРОСТОРИИ НА ТРГОВЕЦОТ





Кога ќе слушнеме договори склучени вон деловни простории најчесто помислуваме на договорите на далечина. Под продажба на далечина се подразбира нудење на стока или услуга по пат на различни средства на комуникација на потрошувач кои не е непосредно присутен, а кои може телефонски, со уплата или на друг начин да изврши купување. Тука спаѓаат каталошката продажба, ТВ продажбата, тргување по пошта, печатени испратници, рекламни материјали и нарачки, телефони, автомати и слично.

Продажбата вон деловните простории всушност е патувачка продажба, продажба од врата до врата, продажба во хотел, продажба во ресторан, и др. Тоа се случаи во кои продажбата не се одвива во деловните простории на трговецот, но тој и купувачот се физички присутни на местото на продажбата. Битно е дека и за продажбата на далечина и продажба вон деловните простории важат слични правила.

Меѓутоа постои определена разлика. Кај договорите на далечина трговецот и потрошувачот се просторно оддалечени, не се физички присутни во ист простор. Кај договорите вон деловни простории трговецот, трговскиот патник и потрошувачот, како што веќе кажавме се физички присутни на ист простор, кога се дава понудата или се склучува договорот, меѓутоа тој простор не се деловните простории на трговецот, туку сосема друг простор.

За договори склучени вон деловниот простор станува збор кога: трговецот врши презентација во вашиот дом, на вашето работно место, врши презентација на која сте поканети во хотел, кај ваши пријатели, роднини или на некоја друга локација, која не се поклопува со адресата на неговите деловни простории. Секако летните тезги, празничните тезги, саемите и панаѓуриите на кои се истакнати фирмата на трговецот се сметаат за негови деловни простории.

Склучувањето на договори вон деловни простории се граничи со случаите на агресивна трговска практика и ваквите договори понекогаш содржат и нечесни договорни одредби затоа што всушност се користи опуштената состојба на потрошувачот годишен одмор викенд, романтична вечера или пак се делува со психолошки притисок само сега само денес само во овој час за да се натера потрошувачот да подлегне на добро осмислениот и со години учен и совладуван маркетинг на трговецот.

Внимавајте! Секогаш добро размислете пред да се одлучите да склучите договор. Живееме во ера на потрошувачко општество со многу агресивен маркетинг. Договорите склучени вон деловните простории се договори, што се склучуваат во состојби во која потрошувачот е „бомбардиран“ од страна на трговецот со стручни и софистицирани методи и наговарање (кои што во денешно време научно се усовршуваат на факултети) и потрошувачот е принуден да го склучи договорот, затоа што во тој момент добива впечаток дека склучувањето на договорот е во негов најдобар интерес. Меѓутоа, кога потрошувачот ќе се оддалечи од настанот, презентацијата, кога ќе биде надвор од влијанието на трговецот, тогаш му станува јасно дека тој нема потреба од тој продукт или услуга и единствено што сака е да се ослободи од договорната обврска.

Правото на образование и информираност на потрошувачите не поттикнува да ве информираме и на овој начин за вашите права, особено дека секогаш кога ви даваат понуда или склучувате договор вон деловните простории на трговецот, морате да бидете известени за вашето право да се повлечете од договорот или да го раскинете без никакво објаснување и причина во рок од 14 дена. Ова се нарекува период за ладење или со ладна глава без притисоци да можете да размислите дали склучувањето на тој договор е навистина најдобрата опција за вас. Не дозволувајте понесени од атмосферата на некоја екскурзија или патување да се решите непромислено да купите производи кои не ви се потребни. Ако сте на гости во дом во кој некој прави презентација, не купувајте само за да и направите задоволство на домаќинката, размислете дали ви се потребни тие производи токму сега.

Има многу трговци кои своите производи ги нудат во простор што е надвор од нивните деловни простории. Ова не се однесува на привремени тезги на трговците на продажби организирани по повод празници, денови посветени на нешто ваквите привремени штандови се сметаат како деловен простор на трговците. Договори склучени вон деловните простории на трговецот се такви договори што се склучуваат со физичко присуство на потрошувачот и трговецот истовремено во простор што е надвор од деловните простории на трговецот, или кога за овие договори се преговарало, или е дадена понуда, така што физички биле присутни и трговецот и потрошувачот во простор што е надвор од деловните простории на трговецот, а подоцна договорот можел да биде склучен и со некое далечинско средство за склучување на договори. Потребно е да се запознаеме со некои основни поими кога станува збор за договорите склучени вон деловните простории. Секако некои ствари како што се недвижности можеме да ги разгледаме и за нив да склучиме договор и вон деловните простории на трговецот, пр. нива, овоштарник, плац за градење, стан или викендица.

Што се тоа деловни простории на трговецот? Нашиот законодавец ги дефинирал деловните простории како:

- а) кои било недвижни простории кои се користат за продажба на мало, каде што трговецот врши своја дејност на континуирана основа;
- б) кои било подвижни простории кои се користат за продажба на мало каде што трговецот врши своја дејност на вообичаена основа.

Што е специфично за овие договори склучени надвор од деловните простории на трговецот?

Најпрвин специфично е тоа што трговецот треба да даде повеќе задолжителни информации на потрошувачот и тоа што трговецот мора да го извести потрошувачот дека може во рок од 14 дена да се повлече од договорот.

Кои се најчести договори што ги склучуваме надвор од деловните простории на трговецот?

На пример продажба на различни правосмукалки преку презентација на нивните својства во вашиот дом. Ви докажуваат колку ви се валкани теписите, плочките душеците на кои спиеите со чистење на само еден дел. Вие загрижени за хигиената добивате и можност за плаќање на рати со картичка и се решавате да го купите скапиот производ. Кои се вашите права Како можете да ги остварите?

Нудење на услуга чистење на просториите, плочки, теписи со средства здрави за вас и околината.

Презентација во вашиот дом или кај соседите и понуда за склучување на договор по цена определена за квадратен метар површина за чистење. Ви се допаѓа а потоа се премислувате. Парите се платени. Што може да сторите? Дома ви доаѓа презентер што ви покажува кадичка за педикир или кадичка во која преку стапалата се врши детоксикација. Ве убедуваат дека магично ќе се ослободите од токсините преку десетина третмани и со тоа од апчињата за притисок, шеќер, за болки во желудник. Ги ставате стапалата и кадичката се бои со темна боја. Презентерот објаснува дека откако ќе направите десетина третмани бојата ќе осветли. Ја купувате иако е прилично скапа. И пробате дали водата ќе се обои и без да ги ставите стапалата.

Таа се бои. Тука имаме и договор склучен вон деловни простории и нечесна деловна пракса. Кои се вашите права? Како можете да ги остварите?

На туристичко патување ви продаваат накит со магнети кои помага за здравјето. Опуштената атмосфера ве тера да потрошите повеќе пари од тоа што сте сакале. Ви даваат можност да плаќате на рати по доаѓање дома. Кои се вашите права, ако се премислите? Како можете да ги остварите?

На вечера во елитен ресторан организирана од презентерот ви продаваат викенд за двајца во странство за одредена сума пари што можете да го реализирате било кога но морате да го платите веднаш за да ја добиете најповолната цена. Кои се вашите права ако сфатите дека сте потрошиле повеќе пари и дека не ви е потребен викенд за двајца. Како можете да ги остварите?

Еве кои информации трговецот е должен да ви ги даде кога склучувате договор надвор од деловните простории пред вие како потрошувач да се обврзете со договор. Овие податоци е должен да ви ги даде трговецот и тогаш кога ви дава само понуда за склучување на договор надвор од своите деловни простории.

Информациите треба да бидат дадени на јасен и разбирлив начин:

- а) главните карактеристики на стоките или услугите, до степен соодветен на траен носачот за стоките или услугите;
- б) идентитетот на трговецот, како што е неговото трговско име;
- в) седиште на трговецот и неговиот телефонски број, факс и електронска адреса, каде е можно, за да му се овозможи на потрошувачот брзо да стапи во контакт со трговецот и ефикасно да комуницира со него и доколку е применливо, седиште и идентитетот на трговецот во чие име дејствува;
- г) доколку е различна од седиштето, географската адреса на седиштето на трговецот, каде што потрошувачот може да упати евентуални жалби и доколку е применливо, онаа на трговецот во чие име дејствува;
- д) вкупната цена на стоките или услугите вклучувајќи ги даноците или доколку природата на стоките или услугите е таква што е невозможно разумно и однапред да се пресмета цената, начинот на пресметка на цената и доколку е применливо, сите дополнителни трошоци за транспорт, испорака или поштенски трошоци и сите други трошоци или кога тие трошоци не може разумно и однапред да се пресметаат, фактот дека овие дополнителни трошоци можат да се платат. Во случај на договор на неопределено време или договор кој содржи претплата, вкупната цена ги вклучува вкупните трошоци за периодот на исплата.
- Кога тие договори се наплаќаат по фиксна стапка, вкупната цена која е еднаква, исто така, на вкупните месечни трошоци. Доколку вкупните трошоци не може разумно и однапред да се пресметаат, треба да се обезбеди начин за пресметка на цената;
- ѓ) трошокот за користење на средството за комуникација на далечина за склучување на договор кога таквиот трошок се пресметува врз друга основа различна од основната стапка;
- е) начините на плаќање, испорака и извршување, датумот до кој трговецот се обврзува да ги испорача стоките или обезбеди услуга и доколку е применливо, постапка која трговецот ја применува за решавање на жалбите;
- ж) во случај кога постои право на повлекување, условите, роковите и постапките за остварување на тоа право се во согласност со образецот за повлекување;
- з) доколку е применливо, информацијата дека потрошувачот треба да го сноси трошокот за враќање на стоките во случај на повлекување и во случај на договори на далечина ако стоките по своја природа не можат нормално да бидат вратени по пошта;
- с) информација дека разумните трошоци кои се направени во врска со повлекувањето ќе ги поднесе трговецот;
- и) ако не е предвидено право на повлекување, информацијата дека потрошувачот нема да има корист од правото на повлекување или доколку е применливо, околностите под кои потрошувачот го губи правото на повлекување;

- ј) потсетник дека постои законска гаранција за сообразност на стоките;
- к) доколку е применливо, постоењето и условите за постпродажна помош на потрошувачот, постпродажни услуги и трговски гаранции и
- л) постоење на релевантни кодекси на однесување.

Во однос на договорите склучени надвор од деловните простории трговецот му ги обезбедува на потрошувачот сите законски задолжителни информации на хартија или доколку потрошувачот се согласува, на друг траен носач. Овие информации треба да бидат читливи и презентирани со едноставни и разбирливи зборови. Трговецот според законот му обезбедува на потрошувачот копија на потпишаниот договор или потврда на договорот на хартија или доколку потрошувачот се согласува, на друг траен носач вклучувајќи ја, доколку е применливо потврдата на претходно изречената согласност и прифаќањето на потрошувачот. Доколку потрошувачот сака вршењето на услугата или испораката на вода, гас или електрична енергија, кои не се нудат во продажба во ограничен обем или во одредена количина, или централно греење да започне во текот на рокот за повлекување (14 дена), трговецот бара потрошувачот да поднесе јасно барање на траен носач. Нема да се применат законските одредби за договорите склучени надвор од деловните простории во кои потрошувачот јасно ги побарал услугите од трговецот со цел извршување на работите за поправка или одржување и врз основа на кои трговецот и потрошувачот договорните обврски ги извршуваат веднаш, а износот на товарот на потрошувачот не надминува 200 евра во денарска противвредност според средниот курс на Народната банка на Република Македонија утврден на денот на исплатата.

Кои права како потрошувач ги имате според законот освен овие информации и податоци кои мораат да ви бидат дадени?

Секој потрошувач има право да се повлече од договорот склучен вон деловни простории во рок од 14 дена. За ова право и за начинот на повлекување мора да биде известен од трговецот. Трговецот мора да му достави образец за повлекување. Доколку тоа не се случи и трговецот не го известил потрошувачот рокот за повлекување се продолжува според законот на 12 месеци.

Кога почнува да тече рокот од 14 дена во кој рок имате право да се повлечете од договорот?

Рокот почнува да тече различно во зависност од тоа дали се работи за продажба на ствари или за давање на услуга. Така рокот од 14 дена тече: за договори за услуги, од денот на склучувањето на договорот; на договори за продажба, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува стоката или; во случај на повеќе порачани стоки од страна на потрошувачот преку една нарачка, а му се испорачуваат одделно, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува последната стока; во случај на испорака на стока составена од повеќе пратки или парчиња, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува последната пратка или парче; во случај на договори за редовна испорака на стоки во текот на одреден временски период, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува првата стока и на договори за испорака на вода, гас и електрична енергија, кога не се нудат за продажба во ограничен обем или одреден квалитет, централно греење или дигитална содржина која не се испорачува на материјален траен носач, од денот на склучувањето на договорот.

Ако последниот ден од рокот е неработен рокот се продолжува до првиот работен ден. Ако изречно не е наведено во рокот се бројат и неработните денови. Дали потрошувачот треба да има сериозна и образложена причина за да се повлече од договорот? Не! Потрошувачот во рокот од овие 14 дена може да се повлече од договорот склучен вон деловните простории без сериозни причини и без да ги образложува причините. Дали потрошувачот треба да ги поднесе трошоците за повлекување од договорот? Не!

Трошоците скоро секогаш се на сметка на трговецот. Како треба потрошувачот да го извести трговецот. Повлекувањето се врши на Образец. Повлекувањето од договор на далечина или договор склучен надвор од деловните простории на трговецот, потрошувачот го спроведува со пополнување на Образец. Формата и содржината на Образецот за повлекување, ја пропишува министерот за економија.

Кои се правата на потрошувачот доколку не ги добие информациите за повлекување од договорот или другите информации што е должен да ги даде трговецот во случај кога склучува договор надвор од деловните простории?

Доколку не ги добиете информациите што трговецот е должен да ви ги даде кога склучувате договор надвор од деловните простории како и информациите за правото на повлекување рокот за повлекување истекува по 12 месеци од истекот на рокот за повлекување. Во случај кога во рок од 12 месеци се обезбедат информациите што е должен да ги даде трговецот рокот за повлекување е 14 дена од добивањето на овие информации.

Како можете да го остварите правото на повлекување?

Правото на повлекување како потрошувач можете да го остварите доколку во определениот рок за повлекување го пополните Образецот или дадете друга недвосмислена изјава за повлекување на договорот. Ова може да се направи и во електронска форма и да се достави на веб сајтот на трговецот. Трговецот мора да ви потврди прием за примениот Образец или недвосмислената изјава за повлекување, која сте ја доставиле како потрошувач. Доказ дека ве известил или дека го потврдил приемот мора да даде трговецот.

Кој е ефектот од повлекувањето?

Остварувањето на правото на повлекување значи дека престануваат правата и обврските на договорните страни.

Кои се обврските на трговецот во случај кога потрошувачот се повлекува од договорот склучен надвор од деловните простории? И во кој рок треба да ги исполни?

Трговецот ги надоместува сите плаќања примени од страна на потрошувачот, евентуално вклучувајќи ги трошоците за испорака, без непотребно одлагање, а во секој случај во рок од 14 дена од денот кога е известен за одлуката на потрошувачот да се повлече од договорот.

Како трговецот ќе го изврши враќањето на средствата цената која ја примил од потрошувачот. Трговецот го врши враќањето на парите, користејќи го истото средство за плаќање кое го користи потрошувачот за првична трансакција, освен ако потрошувачот јасно договорил поинаку и под услов да не сноси никаков трошок како резултат на враќањето на парите. Трговецот не е должен да ги надомести дополнителните трошоци, кога потрошувачот јасно се определил за еден вид испорака освен најевтината стандардна испорака понудена од страна на трговецот. Освен ако трговецот понудил сам да ги повлече стоките, во однос на договорите за продажба, трговецот може да се воздржи од враќањето на парите додека не ги прими стоките или додека потрошувачот не достави доказ дека ги вратил стоките.

Како се враќаат и во кој рок стоките во случај на повлекување на потрошувачот од договорот склучен вон деловните простории?

Освен ако трговецот понудил сам да ги повлече стоките, потрошувачот ги враќа стоките или му ги предава на трговецот или на трето лице овластено од страна на трговецот да ги прими стоките, без непотребно одлагање, а во секој случај во рок од 14 дена од денот на кој го известил трговецот за својата одлука за повлекување од договорот. Крајниот рок е исполнет, доколку потрошувачот ги врати стоките пред истекот на рокот од 14 дена. Потрошувачот сноси само директен трошок за враќање на стоките, освен ако трговецот се согласил сам да го сноси или не го известил потрошувачот дека тој трошок е на товар на потрошувачот.

Во случај на договори склучени надвор од деловните простории каде што стоките се испорачани до домот на потрошувачот во моментот на склучување на договорот, трговецот ги враќа стоките на свој трошок, доколку стоките по своја природа, не може нормално да се вратат по пошта. Потрошувачот е одговорен само за намалувањето на вредноста на стоките како резултат од управување со стоките различно од она што е потребно за утврдување на природата, карактеристиките и функционалноста на стоките. Потрошувачот не е во никој случај одговорен за намалувањето на вредноста на стоките доколку трговецот не го известил потрошувачот за неговото право на повлекување во согласност со закон.

Дали како потрошувач сте должни да платите за дел од остварените услуги доколку решите да се повлечете од договорот?

Кога потрошувачот го остварува своето право на повлекување по доставувањето на барање, потрошувачот му плаќа на трговецот износ пропорционален на она што е обезбедено до моментот кога потрошувачот го информира трговецот за остварувањето на правото на повлекување, во однос на сите заеми предвидени со договорот.

Пропорционалниот износ што потрошувачот треба да го плати на трговецот се пресметува врз основа на вкупната цена утврдена во договорот. Доколку таа вкупна цена е преголема, пропорционалниот износ се пресметува врз основа на пазарната вредност на она што е предвидено.

Потрошувачот не сноси трошоци за: извршување услуги или испорака на вода, гас или електрична енергија, кога не се нудат за продажба во ограничен обем или одреден квалитет, или централно греење во целост или делумно, во текот на рокот за повлекување, кога: трговецот не обезбедува информации во согласност со закон или потрошувачот не побарал јасно извршувањето да започне во текот на рокот за повлекување или обезбедувањето, во целост или делумно, на дигиталната содржина која не се испорачува на материјален траен носач кога: потрошувачот не дал своја претходна јасна согласност околу почетокот на извршувањето пред крајот на рокот од 14 дена - потрошувачот не признава дека тој го изгубил правот на повлекување кога ја изразил својата согласност.

Дали и сите дополнителни договори што ги има склучено потрошувачот се прекинуваат со повлекување на потрошувачот од договорот склучен вон деловните простории?

Во однос на кредитните договори за потрошувачите, доколку потрошувачот го оствари своето право на повлекување од еден договор на далечина или договор склучен надвор од деловните простории, сите дополнителни договори автоматски се прекинуваат, без трошоци за потрошувачот.

Дали постојат и кои се исклучоци во однос на правото на повлекување? Од кои договори потрошувачот нема право да се повлече?

Потрошувачот не може да се повлече од: договорите за услуги по целосното извршување на услугата доколку извршувањето е започнато со јасна согласност на потрошувачот и со прифаќање на фактот дека ќе го изгуби правото на повлекување по целосното извршување на договорот од страна на трговецот; набавката на стоки или услуги чија цена зависи од флукуациите на финансискиот пазар кои што трговецот не е во состојба да ги контролира и кои можат да се појават во текот на рокот за повлекување; набавката на стоки изработени според спецификациите или јасно прилагодени на потрошувачот; набавка на лесно расипливи стоки или со краток рок на траење; набавка на оригинално затворени стоки кои не се погодни за да бидат вратени поради хигиенски причини или заштитата на здравјето и се отворени по испораката; набавка на стоки кои по испораката се по своја природа, нераскинливо измешани со другите стоки; набавката на алкохолни пијалаци, чија цена е договорена во моментот на склучување на договорот за продажба, а чија испорака може да се случи по 30 дена и чија вистинска вредност зависи од флукуациите на пазарот кои не може да се контролираат од страна на трговецот; договорите во кои потрошувачот јасно побарал посета од страна на трговецот за целите на извршување на итни поправки или одржување. Доколку во случај на таква посета, трговецот обезбедува услуги во прилог на оние посебно побарани од

страна на потрошувачот или стоки освен деловите за размена потребни за извршување на одржувањето или поправките, треба да се примени правото на повлекување на овие дополнителни услуги или стоки; набавка на оригинално затворени аудио и видео снимки или компјутерски софтвер кои се отворени по испораката; набавка на весници, месечни списанија или магазини со исклучок на претплатнички договори за набавка на такви публикации; договори склучени на јавно наддавање; обезбедување на сместување за цели кои не се од станбена природа, транспортот на стоки, услуги за изнајмување автомобили, угостителски услуги или услуги во врска со активностите во слободно време кога договорот предвидува одреден датум или рок за извршување и испораката на дигитална содржина која не се испорачува преку материјален траен носач, доколку извршувањето е започнато со јасна согласност на потрошувачот и со негово прифаќање на фактот дека го губи правото на повлекување.

Потрошувачи внимавајте! Секогаш кога сметате дека амбиентот презентерските способности или агресивноста на презентерот и неговите методи на маркетинг се причина за тргувањето со стоки или услуги на трговецот на основа на понуда или договори склучени вон деловните простории на трговецот сетете се на вашето право со ладна глава да размислите во рок од 14 дена и да се повлечете од договорот без образложение и без последици.

Образецот за повлекување од договор склучен надвор од деловните простории на трговецот Министерството за Економија ја регулира формата и содржината на образецот за повлекување од договор склучен надвор од деловните простории на трговецот со посебен правилник. Образецот за повлекување од договор на далечина или договор склучен надвор од деловните простории на трговецот се поднесува во хартиена и електронска форма.

Образецот во хартиена форма е во А-4 формат на хартија во бела боја, а образецот во електронска форма е на Word документ.

Како изгледа образецот за повлекување од договор склучен надвор од деловните простории на трговецот?

Повлекување од договор на далечина или договор склучен надвор од деловните простории на трговецот од страна на потрошувачот.

(овој образец да се пополни и прати доколку сакате да се повлечете од договорот)

- Назив и седиште на трговецот, телефонски број, адреса на електронска пошта или број на телефакс (овие податоци ги внесува трговецот): _____;
- Со ова јас/ние* (известувам/е за моето/нашето повлекување (*) од договорот за продажба на следниве стоки/услуги: _____;
- Нарачано на ден _____ (*) / примено на ден _____ (*);
- Име и презиме, односно назив на потрошувачот/-ите: _____;
- Адреса на потрошувачот/-ите: _____;
- Потпис на потрошувачот/-ите (само доколку овој образец се пополнува на хартија)

-Датум _____

* избришете го непотребното.



Организација на потрошувачите
на Република Македонија

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

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