

ПОТРОШУВАЧОТ И НЕГОВИТЕ ПРАВА КОГА КУПУВА ПРОИЗВОДИ



**ЗА СЕБЕ ИЛИ СВОЕТО СЕМЕЈСТВО,
ПРОИЗВОДИ ШТО НЕ СЕ ТРОШАТ ПРИ ПРВАТА УПОТРЕБА
ТУКУ СЕ КОРИСТАТ ПОДОЛГ ВРЕМЕНСКИ ПЕРИОД**

Производи кои не се широкотипни при прва употреба се, на пример: обувки, облека, накит, носелнина, шейиси, завеси, уреди за домаќинство, мебел и сл.

Од што треба да брѓне потрошувачот при купување на овие производи?

Од своите потреби, финансиските средства, да ја разгледа понудата, да ги прочита декларациите на производите (состав, намена и сл., на пример, обувки за дожд или за суво време) при што може да користи интернет за да види како се оценети определени производи на различни независни форуми. Да се посветува со одредени експерти (ако купува поскапи електронски уреди); да спореди цена на определен производ со други слични производи; дали има делови кои се менуваат при редовна употреба и да ја спореди цената на уредот и овие резервни потрошни делови (на пример, филтри за прарвосмукалка; тонери за печатар; батерии што се полнат или не и сл.); да се информира дали е потребно инсталирање на уредот од стручно лице; да го прочита упатството за употреба; да се информира за влијанието на производот на природата; дали производите се тестирани на животни и сл.

Со кои йоими во йравниџе йройиси се срейнува йойрошувачој?

Најчесто тоа се поимите: производ, производ со недостаток или грешка, производ со изминат рок, опасен производ, безбеден производ, неисправен производ, декларација, гаранција, техничко упатство, одговорност за производите, недостатоци, недостаток на сообразност, материјални недостатоци, скриени недостатоци, неисполнување во предвиден рок (види член 5 од Законот за заштита на потрошувачите, во понатамошниот текст -ЗЗП).

На кои законски норми во однос на йтехничкиџе својсйва йтреба да внимава?

Оние кои се однесуваат на работата на производителите, увозниците и трговците, ознаките за безбедност, затоа што производите што ги пуштаат во промет **йтреба да се безбедни**, а доколку пуштат **неисйравен или ойасен йпроизвод**, тогаш производителите, увозниците и трговците сносат одговорност.

Consumer Rights

На шйо йтреба ушйе да внимава йойрошувачој?

Во месйошйо каде шйо куйува йој йтреба:

1. Да го прегледа производот и деловите од кои е составен во моментот кога го купува. Да му укаже на продавачот (трговецот) на сите недостатоци. Да се информира за сите својства на производот кај продавачот (трговецот). Да се консултира за намерата за што и како ќе го користи производот.
2. Да праша дали постои упатство за користење на производот.
3. Дали уредот/мебелот/електронската опрема треба да ја приклучи, монтира овластено лице или може тоа да го направи единствено стручно лице или, пак, може тоа да го стори самиот, а воедно да праша дали самиот ги поднесува трошоците на оваа услуга.
4. Кога купува тешки и габаритни производи, да се информира за превозот и доставувањето на производите во станот, на кој начин се врши превозот, во кои денови и точно до каде: на тротоар, пред врата, до местото во станот, односно каде што треба да се постави. Исто така, треба да праша кој треба да ги поднесе трошоците.
5. Да се информира дали постојат дополнителни гаранции со производот, на што се однесуваат и колку траат.



ПРОИЗВОДИ СО ИЗМИНАТ РОК НЕ СМЕАТ ДА СЕ ПРОДАВААТ

За йпроизводиџе со недосйайоок или йгрешка, производи кои се продаваат на акциски продажби, продавачот не одговара единствено за недостатокот поради кој производот е на акциска продажба или кога тој на продавачот му укажал на недостатокот или грешката. Во случај на спор, продавачот или трговецот треба да докаже дека укажал на недостатокот или грешката. За сите други недостатоци и грешки на производот одговара продавачот (трговецот). За овие останати недостатоци и грешки, доколку се појават, потрошувачот ги има истите права како кога купува исправен производ!

Правата на потрошувачите во случаите кога им е продаден производ со недостаток се уредени во два закона, ЗОО во делот што се однесува на обврската на продавачот да одговара за материјалните недостатоци на производот и правата на купувачот кога производот има материјален недостаток (членовите 466-488) и во ЗЗП во делот „Одговорност за производите и правата на потрошувачите за недостаток на сообразност“ (членовите 41- 52).

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПОТРОШУВАЧОТ КОГА ПРОИЗВОДОТ ИМА НЕДОСТАТОК:

Да има фискална сметка или читлива сметкопотврда како доказ каде и кога го купил производот;

Рекламацијата, односно барањето според ЗЗП, потрошувачот може по свој избор да го поднесе пред надлежниот инспекциски орган или до трговецот или до дистрибутерот, во местото на купување на производот или во местото на своето живеалиште;

Најдобро е со рекламацијата, барањето за недостатокот или несообразност, потрошувачот да му се обрати на трговецот каде што го купил производот!

Потрошувачот од продавачот (трговецот) може да бара:

1. Бесплатно отстранување на несоодветностите на производот или надомест на трошоците направени за отстранување на недостатокот;

2. Сразмерно намалување на продажната цена;

3. Замена на производот со соодветен производ со иста трговска марка, тип, индустриски дизајн или ознака за потекло и географска ознака на производот;

4. Замена на производот со соодветен производ со друга трговска марка, тип, индустриски дизајн или ознака за потекло и географска ознака на производот, со соодветно намалување или зголемување на производната цена и

5. Раскинување на договорот, враќање на платениот износ.



ДОКОЛКУ ИМАТЕ РЕКЛАМАЦИЈА ЗА ПРОИЗВОД СО НЕДОСТАТОК ИЛИ ЗА НЕСООБРАЗНОСТ, НАПРАВЕТЕ ГО ТОА КАЈ ТРГОВЕЦОТ КАДЕ ШТО СТЕ ГО КУПИЛЕ! ОВА НАПРАВЕТЕ ГО ВО ПИСМЕНА ФОРМА, ДЕТАЛНО ОПИШУВАЈКИ ГО НЕДОСТАТОКОТ! ФОТОКОПИРАЈТЕ ЈА ФИСКАЛНАТА СМЕТКА И БАРАЈТЕ ТОЈ ДА ВИ ГО ПОТВРДИ ПРИЕМОТ НА РЕКЛАМАЦИЈАТА ВО ПИСМЕНА ФОРМА, ДОКОЛКУ НЕ ВИ ГО РЕШИ ВЕДНАШ ПРОБЛЕМОТ!

Ако известувањето за недостатокот кое купувачот- потрошувачот навремено го испратил до продавачот со препорачано писмо, телеграма, или на некој друг сигурен начин, задоцни или воопшто не стигне до продавачот, се смета дека купувачот ја извршил својата обврска да го известува продавачот, доколку за тоа има доказ.

Како куйувач и ѱошрошувач секогаш имаће ѱраво на надомесќ на шќеќа доколку ви е ѱрчинешќа!

Бидејќи во ЗЗП не е назначено дали по избор на потрошувачот може да се бара која било од наброените алтернативи или тоа се прави по редот наброен во ЗЗП, сметаме дека тоа значи дека е право на потрошувачот да избере која било од алтернативите.

- Потрошувачот нема право да го раскине договорот ако недостатокот на производот е минимален. Ова секогаш е предмет на толкување (на скапа чанта, и мала гребна-тинка која продавачот ја прикрил со боја не е минимален недостаток).
- Продавачот (трговецот или производителот) е должен да го прими производот со недостаток од потрошувачот и да ги задоволи неговите барања, освен ако не докаже дека недостатоците на производот настанале поради повреда на правилата за употреба и чување од страна на потрошувачот, трети лица или виша сила.
- **Превозоќ, ѱомесќувањешќо, носењешќо, демон-ќирањешќо и монќирањешќо на ѱроизводоќ** кои се поправаат, менуваат или за кои договорот се раскинува (а се потешки од 10 кг и погабаритни од 1 квадратен метар), паѓаат на товар на продавачот (трговецот, производителот).
- Доколку не постојат посебни гаранции и подолги рокови предвидени со договорот, според ЗЗП, рекламациите и барањата за производи со материјални недостатоци или поради несообразност можат да се поднесуваат во **рок од 6 месеци од ѱредава-њешќо на ѱроизводоќ на ѱошрошувачоќ**.
- Ако сте се одлучиле **за оќсќранување на недосќаќокоќ**, трговецот тоа треба да го направи во **рок од 30 дена од вашешќо барање или од решениешќо на инсќекцис-киоќ орѓан**.
- Според ЗЗП, **веднаш** треба да ви се даде **заменски ѱроизвод** ако тоа го барате, про-извод што ќе го користите додека од вашиот биде отстранет недостатокот (ова се практикува за техничка стока, а поретко за други предмети).
- Кај изборот **замена со исќа** трговска марка, тип, индустриски дизајн или ознака за потекло и географска ознака на производот, **не се врши ревизија на ценаќа на ѱро-изводоќ** во случаи ако во меѓувреме дошло до промена на цената на тој производ.
- При изборот **замена со друќа** трговска марка, тип, индустриски дизајн или ознака за потекло и географска ознака на производот, во случаи кога цената на производот е зголемена, **ревизијаќа на ценаќа на ѱроизводоќ се врши врз основа на ценаќа на ѱроизводоќ која важи во моментоќ на заменаќа**.
- При изборот **раскинување на доѓовороќ** со потрошувачот, а во случај ако во меѓу-време дошло до зѓолемување на ценаќа на ѱроизводоќ, **се врши ревизија на ценаќа**



на производот, при што се зема предвид цената на производот во моментот на испакнувањето на барањето, а во случај ако во меѓувреме дошло до намалување на цената на производот, тогаш се зема предвид цената на производот во моментот на куйувањето.

- Во случај кога го *раскинувате договорот*, се поставува прашањето што се случува доколку производот сте го купиле на кредит, а не сте ги доплатиле ратите и што станува со трошоците што сте ги платиле за кредитот?

На потрошувачите на кои производот им е продаден на кредит, во случај на раскинување на договорот за продажба *им се враќа ивичниот износ кој на име на илаќање на кредитот е уилашен до моментот на враќање на производот, а се надоместува и износот што е илашен за добивање на кредитот.*

Правата на куйувачот кој навремено го известил продавачот за постоењето на недостаток се гаснат по истекот на една година, сметајќи од денот кога е испратено известувањето до продавачот, освен ако со измама на продавачот купувачот бил спречен да ги употреби.

Меѓутоа, купувачот кој навремено го известил продавачот за постоењето на недостаток може, по истекот на овој рок, *ако уште не ја испратил цената, да го испакне своето барање цената да се намали или да му се надомести штеѓината како ивичор против барањето на продавачот да му се исплати цената.*

Дали може потрошувачот *да врати производот што нема недостигности*, а што не му одговара во однос на формата, големината, моделот, бојата, бројот или од други причини?

Да, во рок од 15 дена.

Кои се условите за враќање?

Замена на производот со соодветен квалитет се врши ако производот не бил употребуван, ако е сочуван изгледот на производот, употребните својства, пломбите, фабричките етикети, како и фискалната сметка за производот или сметкопотврда кои на потрошувачот му биле издадени заедно со производот. Замена нема да се направи доколку производот не е изработен по спецификација за потрошувачот со посебен договор.

Доколку нема производ што му одговара на потрошувачот, кои се неговите права?

- Да бара раскинување на договорот и враќање на парите;



- Да чека трговецот да добие производ и да го замени, но најдолго *во рок од 30 дена од ова барање!*

Посебни се и правата на потрошувачот што добил гарантен лист, гаранција за исправно функционирање на предметот или за некои други својства на предметот со договорот за продажба. Гаранцијата мора да биде дадена во писмена форма.

Гаранцијата не значи да се намалат правата на потрошувачите за материјалните недостатоци за предметот или несообразност. Тие постојат паралелно.

Гаранцијата не може да биде покуса од 1 година.

Постои можност, со доплата за производи на одредени трговци, дистрибутери и производители да добиете подолги рокови на гаранција.

Во рокот на гаранцијата можете да барате замена или поправка на производот.

Ако поправката е од помало значење, рокот на гаранцијата се продолжува за времето на поправката.

Од денот на замената или поправката од поголем обем повторно тече рокот на гаранцијата.



Ако е заменет еден дел од производот, тогаш новиот рок тече само за тој дел.

Поправката не може да трае повеќе од 30 дена. По ова потрошувачот може да бара нов производ, раскинување на договорот и враќање на цената и надомест на штетата. За ова време потрошувачот треба да добие заменски производ.

Трошоците за транспорт на производот ги поднесува продавачот во време на гарантниот рок. Ризикот од пропаст на предметот за тоа време е на товар на продавачот.

Правата на купувачот спрема производителот врз основа на гарантниот лист се гаснат по истекот на една година, сметајќи од денот кога барал од него поправка или замена на предметот.