

НА **КОГО** ДА МУ СЕ ОБРАТАМ?
КАКО ДА ГО РЕШАМ **ПРОБЛЕМОТ**?
ДАЛИ СУМ ВО **ПРАВО**?



5 ЧЕКОРИ ЗА РЕШАВАЊЕ
НА ПРОБЛЕМИТЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ!



Пошрошувачи,

веруваме дека често се чувствувате измамени, бесомошни или дека за своите тешко заработени пари не сте го добиле она што сте го очекувале.

Во ова време кога информациите ни се погоднаи од кога било пред да се решите да купувате и да тргошите пари за производ или услуга, добро информирајте се! Многу информации за трговците што нудат производи или услуги можете да добиете и на интернет од независни пошрошувачи што имаат определено искуство! Споредете ги цените! И постоа купувајте!

Кои се вашите чекори доколку не сте задоволни со изборот, доколку имате чувство дека сте измамени или дека се повредени вашите пошрошувачки права!

ПРВ ЧЕКОР - Обратете му се на трговецот или давателот на услугата. Чувајте доказ дека сте купиле производ или услуга кај тој трговец. Со рекламацијата или поплаката обратете му се писмено или по пат на интернет и сочувајте го доказот за вашето обраќање.

ВТОР ЧЕКОР - Доколку не сте сосема сигурни што треба да направите кога ви е повредено правото како потрошувач, истовремено обратете се во организациите за заштита на правата на потрошувачите. Најдобро во градот или местото каде што живеете, доколку таква организација или здружение на граѓани постои. Тие ќе ве посветуваат или во ваше име ќе се обратат до трговецот или надлежниот инспекторат. Сепак, тие немаат волшебна стапче ниту моќ веднаш да го решат вашиот проблем. Тоа се здруженија на граѓани кои имаат знаења од оваа област и можат да советуваат и помагаат, но немаат извршни овластувања за да го принудат трговецот да постапи исправно. Можат да ве упатат до инспекторатот или да ви посочат кои се другите начини за остварување на вашето право.

ТРЕТ ЧЕКОР – Доколку обидот кај трговецот е безуспешен, можете и сами да се обратите до надлежниот инспекторат, агенција, народен правобранител или друг надлежен орган.



Така, на пример:

Доколку купите производ со недостаток, и продавачот не ви го отстрани, добиете несоодветна услуга, се соочите со небезбеден производ, со нечесна деловна практика, нечесни договорни клаузули, може да се обратите до Државниот пазарен инспекторат (<http://www.dpi.gov.mk>).

Доколку имате проблеми со комунални услуги, можете да дадете поплака или приговор до давателот на услугата, а доколку не сте задоволни од одговорот, обратете се во единицата на локалната самоуправа во која се дава услугата.

Доколку имате проблеми со интернет, мобилна и фиксна мрежа, или имате несоодветен квалитет, може да се обратите до Агенцијата за електронски комуникации, во случај претходно телекомуникациското друштво да не го задоволи вашето барање (<https://e-agencija.aek.mk>).

Можете да се обратите и до Народниот правобранител на Република Македонија. Доколку не можете да го решите проблемот со кој било од давателите на јавни услуги, можете да се обратите или да доставите поднесок до Народниот правобранител на Република Македонија (<http://ombudsman.mk>).

Доколку се сомневате во безбедноста на храната, може да се обратите до Агенцијата за храна и ветеринарство на бесплатниот телефонски број 0800 3 22 22 или на е-пошта: <http://www.fva.gov.mk>.

Доколку сметате дека ви се повредени правата од областа на здравствената заштита како пациент, доколку се сомневате во квалитетот на некои играчки или козметички производи или доколку забележите несоодветни хигиенски услуги во одредени места каде што се служи храна, тоа треба да го пријавите во Државниот санитарен и здравствен инспекторат на е-пошта: <http://zdravstvo.gov.mk/drzaven-sanitaren-zdravstven-inspektorat>.

Доколку постојано се соочувате со недостиг на одреден лек или имате проблеми со технички ортопедски и здравствени помагала, а трговците не ви ги отстрануваат недостатоците, може да се обратите до Агенцијата за лекови на е-пошта: <http://zdravstvo.gov.mk/category/organi-vo-sostav/agencija-za-lekovi/>.



CUSTOMER
FRIENDLY
SUPPORT
INNOVATIVE
POSITIVE
PRECISELY



ЧЕТВРТИ ЧЕКОР – Обратете се кај медијатор - потрошувачките спорови можат да се решат со медијација. Тоа е често побрзо и поевтино од судскиот спор.

ПЕТТИ ЧЕКОР – Доколку не е возможно да го решите спорот преку некои од наведените чекори, треба да го остварите своето право пред судот. Препорачливо е во ваквите спорови да ангажирате и адвокат. Доколку не успеете во спорот, сметајте дека судските трошоци можат да бидат високи.

За советување можете да се обратите до Организацијата на потрошувачи на Македонија, а тоа можете да го направите по пат на е-пошта sovetuvanja@opm.org.mk.