



АЛТЕРНАТИВНИ
НАЧИНИ ЗА РЕШАВАЊЕ
НА СПОРОВИ ПОМЕЃУ
ПОТРОШУВАЧИ
И ТРГОВЦИ

АЛТЕРНАТИВНИ НАЧИНИ ЗА РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ ПОМЕЃУ ПОТРОШУВАЧИ И ТРГОВЦИ

„Потрошувачките спорови настануваат кога потрошувачот не е задоволен од производот што го купи или од услугата која му ја дал одреден трговец“.

„Важен сегмент на заштитата на потрошувачите во една земја е можноста потрошувачот да се жали, да призовара, да доведе спор и да го оствари своето право“.

Потрошувачките спорови настануваат меѓу потрошувачот и трговецот во врска со исполнувањето или неисполнувањето, односно задоцнувањето во исполнувањето на правата и обврските од потрошувачкиот однос. Вакви спорови, на пример, може да настанат во исполнувањето на купопродажни договори, договори во туризмот, обезбедување јавни услуги и сл. Потрошувачките спорови се специфични затоа што тие, од една страна, можат да имаат релативно ниска вредност, но, од друга страна, засегаат многу лица – потрошувачи. Алтернативното решавање на потрошувачките спорови овозможува двете спротивставени страни во потрошувачкиот спор да го решат, или барем да се обидат да го решат, проблемот преку насочен дијалог, при што тие треба да постигнат договор. Потрошувачките спорови се сметаат за особено погодни за решавање вонсудски, односно со мирее, при што би требало да дојдат до израз предностите на алтернативното решавање на спорите.

Што значи изразот алтернативно решавање на спорови? Кога ќе настане спор од потрошувачки однос, ние тогаш стануваме свесни дека се работи за правен однос и главно размислуваме дека спорите се решаваат на суд. Во нашите глави постои аксиома: Судот е тој што решава спорови! Инаку, во потрошувачки односи влегуваме спонтано и не размислуваме дека се тоа правни односи. Стануваме свесни за тоа единствено кога нема да бидат исполнети нашите очекувања или кога сметаме дека трговецот ги повредил нашите права и не ги исполнил своите обврски! Тоа можат да бидат различни ситуации: платен мебел што не пристигнува на

одредениот датум, голема сметка за потрошена вода, неисправен компјутер за кој се тврди дека бил погрешно користен, оградата направена околу куќата која паѓа од ударот на првиот ветер, поплава во куќата после менувањето на сифонот од мајстор, резервацијата на хотелот не е направена и покрај ваучерот од туристичката агенција и вашето претходно плаќање на пакет-аранжманот па мора да преспиете „на улица“ во непознат град, интернетот не е со соодветна брзина или нема моќ којашто е договорена, купени обувки за зима што пропуштаат вода, скинати патики уште првиот ден иако сме платиле скап бренд и сл.

Меѓутоа, судските постапки за заштита на вашите права како потрошувачи значат поднесување на трошоци при покренување тужба. Овие трошоци и трошоците за адвокат понекогаш знаат да бидат високи. Исто така, многу често како потрошувачи се чувствуваме несигурно пред долгите судски постапки, иако сме убедени дека сме во право.



Можноста за жалба пред второстепените судови и

траењето на судските постапки не предомислуваат во тоа да бараме заштита на потрошувачките права пред судовите. Од овие и од многу други причини, се настојува потрошувачките спорови да се решаваат преку системот на алтернативно решавање на споровите. Овде мислиме на спогодбено, мирно решавање на спорот непосредно со самиот трговец, а доколку постојат регулатори, решавање на спорот преку регулаторот, но и решавање на спорот со посредување преку мирење, со посредување на граѓански организации, невладини тела за заштита на потрошувачите, различни видови на органи и тела како, на пример, судовите на честа, мировните совети при коморите и здруженијата на трговците, во постапка на медијација пред обучени медијатори или специјални арбитражи.

Како потрошувачи често си поставувате прашање како најлесно да решам спор со трговец што ми продал определени производи или спор со трговец што ми дава определена услуга?

Постојат различни начини на кои еден потрошувач може да го реши спорот со определен трговец што му продал производ или трговец што му дал определена услуга. Основно правило за споровите кои би настанале од договорните односи во нашата држава е договорните страни да се обидат на мирен начин да ги решат евентуалните спорови. Ова е предвидено и во генералниот закон за уредување на договорните односи, па оттука и за потрошувачките договори - Законот за облигационите односи. Во член 13 на овој Закон стои: „Учесниците во облигациониот однос ќе настојуваат споровите да ги решаваат со усогласување, посредување или на друг мирен начин.“

Секако, кога зборуваме за спорови помеѓу потрошувачи и трговци, можеме да зборуваме за различни видови на спорови, во зависност од тоа дали, на пример, станува збор за продажба или давање на услуга кога имаме поплака или спор за традиционално купување или за онлајн тргување и дали станува збор за домашни субјекти или спорот настанал помеѓу субјекти што не се од иста држава или, пак, станува збор за потрошувачки договори со странски елемент. Исто така, се прави разлика и кога станува збор за определени услуги за кои постојат посебни регулатори!

Алтернативното решавање на споровите значи решавање на споровите што не се одвива пред суд. Мирењето или обидот спорот да се реши со трговецот преку директно преговарање е ал-

тернативен начин на решавање на споровите. Советувањето на невладините организации на потрошувачите или трговците и обидот тие да посветуваат и да понудат определено решение на спорот, исто така, претставува алтернативно решавање на споровите. Мировните совети, судовите на честа при коморите на трговците, исто така, претставуваат тела пред кои може да се врши алтернативно решавање на споровите. Во рамките на Здружението на правниците, како посебна форма на делување на Здружението функционира Сервисот за посредување (медијација). Сервисот за посредување им помага на заинтересираните членови на Здружението и пошироката јавност да ги решаваат споровите користејќи го посредувањето како алтернативен начин на решавање на споровите и ќе им помага, доколку тие тоа го бараат, да изберат медијатор од листата на медијатори што се води во Комората на медијатори, а воедно ќе им укажува и за принципите на медијацијата. Медијацијата претставува еден од начините на алтернативно решавање на спорови при што помош за решавање на спорот дава непристрасно лице, обучено за ваков начин на решавање на спор. Медијацијата има повеќе предности кога станува збор за потрошувачките спорови.

Во определени договори, потрошувачите може да се согласат, пред да се обратат на суд, да се обратат до овие тела за решавање на спорови. Ова е вид на клаузула за мирно решавање на спорот која нема да му оневозможи на потрошувачот пристап до судот. Според нашиот Закон за заштита на потрошувачите, како нечесни, недозволени или апсолутно ништовни се сметаат и одредбите во потрошувачкиот договор со кои во случај на спор се ограничуваат доказните средства што може да ги користи потрошувачот, го принудуваат потрошувачот да се откаже од своите правни средства против трговецот и му дозволува на трговецот избор на определено место за седиште или живеалиште што е наведено во договорот, а својата тужба да ја поднесе во место што е различно од важечките домашни прописи за надлежноста. Кога има вакви одредби во случај спорот да заврши на суд, и покрај тоа што судот треба да води сметка за ваквите клаузули по службена должност, треба во тужбата да се укаже дека станува збор за нечесни и апсолутно ништовни одредби.

Накусо ќе ги објасниме чекорите што потрошувачот би можел да ги преземе за решавање на споровите со трговците, а потоа ќе објасниме зошто се промовира или кои се предностите на алтернативното решавање на споровите помеѓу потрошувачите и трговците!

Прв чекор: Кога не сте задоволни од определен производ или услуга кои ви ги продал или дал определен трговец, првиот чекор е да му се обратите на трговецот! Независно дали се работи за традиционална или онлајн продажба, или давање на услуга, прво треба да му се обратите на трговецот. Трговците можат да го решат проблемот и најчесто во нивен интерес е да се реши проблемот. Трговците, за да го одржат својот добар глас и за да ги задржат своите потрошувачи, би требало да се трудат да ги решат решливите проблеми непосредно со потрошувачите.

Било да купувате производи или, пак, да користите определена услуга, вие сте во договорен однос со трговецот!

Доколку трговецот не го исполнил или неправилно го исполнил договорот, вие можете да го повикате и да му дадете определено време тоа да го направи! До-



колко во овој дополнителен разумен рок трговецот не ги исполни своите обврски, договорот ќе се смета за раскинат. Од тој момент настапуваат последиците од раскинувањето на договорот, со обврска за враќање на даденото и надомест на штетата, а ова повторно трговецот и потрошувачот можат да го направат доброволно, преку системите за алтернативно решавање на спорови или на суд.

Постојат трговци во нашата држава кои се носители на сертификатна марка „Фер со потрошувачот“. Ако го видите тој знак, треба да знаете дека можете својата поплака да ја поднесете онлајн! Овие компании имаат софтвер за менаџмент со евентуални поплаки од потрошувачите и унапредување на нивното задоволство. За ова видете повеќе на <http://www.consumerfriendly.mk/mk/>.

Втор чекор: Обратете се до Организацијата на потрошувачите или некое од советодавните бироа во различни градови на нашата држава или некоја друга невладина организација за заштита на правата на потрошувачите. За поплаките и споровите можете да се обратите до Организацијата на потрошувачите на Македонија <https://opm.org.mk/>. Тие ќе ве советуваат или ќе посредуваат во решавањето на вашиот спор со трговецот. Можете да се обратите и до која било друга граѓанска организација за заштита на правата на потрошувачите која постои на територијата на вашата општина или во местото каде што живеете.

Трет чекор: Доколку купите производ со недостаток, и продавачот не ви го отстрани, ако 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 слуги, 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 услови 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/drzavensanitarenzdravstven-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/>.

Четвртиот чекор е медијацијата како еден од достапните начини за решавање на потрошувачките спорови во нашата држава. Кон решавање на спорот со медијација можете да пристапите вие сами, а тоа може да го побара и трговецот. На медијација ќе ве упати и судот. Доколку сте започнале судска постапка, судот ќе ви укаже дека можете да го решите спорот и пред медијатор и доколку се согласите ќе ја прекине судската постапка во рок од 45 дена во кој треба да се обидете на овој начин да го решите спорот.

Кои би биле предностите на медијацијата? За разлика од судската постапка, медијацијата е помалку формална постапка и преку добро обучените медијатори се настојува да се реши проблемот во интерес на двете страни кои имаат определен спор. Таа е доброволна постапка за разлика од судската, која за тужениот е принудна постапка. Медијацијата, по правило, е приватна постапка без присуство на јавноста. Во медијацијата преговарате, додека, пак, во судската постапка се изведуваат докази. Фокусот на медијацијата е на точките во кои страните се согласуваат, фокусот на судот е на точките во кои тие не се согласуваат. Во медијацијата се пронаоѓаат интересите на двете страни, во судската постапка се врши правораздавање, се утврдува на чија страна е правото. Во медијацијата страните донесуваат одлука, а медијаторот единствено посредува. Во судската постапка судијата ја носи одлуката/пресудата. Медијацијата е итна постапка, а постапката пред суд може да трае со години. Медијацијата е поевтина постапка, додека трошоците пред суд можат да бидат високи. Самата постапка на медијација е порелаксирана, пофлексибилна и се одвива во позитивна атмосфера. Во медијацијата секоја од страните може да отстапи од натамошно учество во постапката во која било фаза, без какво било образложение и нема двостепеност како во судската постапка. Медијаторот го бираат страните, а судијата немаат право да го изберат. Медијацијата може да се одвива на целата територија на државата, па со самото тоа и надлежноста на медијаторот се однесува на целата територија на државата.

На сајтот на Комората на медијатори <http://www.kmrsm.org.mk/cesto-postavuvani-prasanja/> можете да најдете одговор на многу прашања во врска со медијацијата, како и одговори на прашања поврзани со медијацијата во потрошувачките спорови! Еве кои прашања според Комората се најчесто поставуваните:

Како да изберете медијатор?

Страните во спорот можат да изберат еден или повеќе медијатори (ко-медијатори) од редот на лицата наведени во Именикот на медијатори кој го води и ажурира Комората на медијатори.

Именикот е јавно објавен на интернет-страницата на Комората на медијатори www.kmrm.org.mk.

Именикот е јавно објавен на интернет страницата на Министерството за правда www.pravda.gov.mk.

Именикот е јавно објавен на интернет-страниците на судовите и на нивните огласни табли.

Кој може да биде медијатор?

Медијаторот може да биде само лице кое поседува Лиценца за извршување медијаторски работи, издадена од Одборот за обезбедување, следење и оценување на квалитетот на работите на медијацијата.

Лиценца може да стекне лице со завршено високо образование, со помината основна обука за медијација од 70 /седумдесет/ часа и положен испит за медијатори.

Како се иницира медијација?

Медијацијата може да ја иницирате со поднесување Барање за спроведување медијација, до медијаторот кого ќе го изберете од листата на лиценцирани медијатори во Именикот на медијатори. Во прилог на Барањето се поднесува тековна состојба од ЦРПСМ (за правни лица-учесници) или лична карта, односно пасош (за физички лица-учесници), како и полномошно за застапување во медијација доколку странката има интерес да ја застапува полномошник-адвокат со стриктно наведени овластувања кои полномошникот има право да ги презема во име и во корист на странката која ја застапува.

Кога се смета дека медијацијата започнува?

Кај доброволна медијација, медијацијата започнува на денот кога страните-учесници ќе потпишат изјава за согласност за учество во медијација.

Кај медијацијата за која е пропишан задолжителен обид според закон, медијацијата започнува на денот кога се праќа покана до спротивната страна.

Кај медијацијата предвидена со договор, медијацијата започнува кога и двете страни ќе потпишат писмена изјава за согласност за учество во медијација.

Колку време може да трае медијацијата?

Од моментот на започнување на медијацијата, таа може да трае најмногу 60 дена, доколку е започната пред поднесување на тужба, или 45 дена од моментот кога е донесено Решение за прекин од страна на судот каде што веќе по тужба е започната постапка за решавање на конкретниот спор.

Како се одвива процесот на медијација?

Страните слободно се договараат за начинот на кој ќе се одвива медијацијата и таа се спроведува во четири фази: подготовка, истражување, разгледување опции за можни решенија и завршница. Во текот на целата постапка, без оглед која од фазите се спроведува, секоја од странките може да понуди опција како решение на конкретниот спор.

Медијацијата се спроведува во одвоени средби со разговори помеѓу медијаторот и странката или заеднички разговори/преговарања помеѓу страните со посредство на медијаторот, во деловен простор соодветен за спроведување на медијација, на целата територија на државата и во рок од најмногу 60 дена.

Која е целта на сесиите кои се одлучиле за медијација?

Да се обидат во одвоени или заеднички средби со посредство на медијаторот да постигнат спогодба со која компромисно ќе го решат спорот така што ниту една од страните да не се чувствува поразено, а со цел продолжување или обновување на добри односи.

Кој ја изготвувa сџоџобaтa?

Спогодбaтa јa изготвувa медијaторот според нaсоките кои ги добивa од учесниците во постапкaтa, a може дa јa изготвaт и странките доколку имa согласност зa тоa.

Дaли сџоџобaтa имa истa јрaвнa вaжност кaко и јресудaтa во судскaтa јостaјкa, oдносно дaли може дa биде извршнa испрaвa?

Когa постапкaтa зa медијaцијa се води пред започнувaње нa судскa постапкa, a страните сaкaат нa спoгодбaтa дa ѝ дaдaт силa нa извршнa испрaвa, тогaш спoгодбaтa потпишaнa од страните јa солемнизирa/потврдувa нотар согласнo со зaкон. Доколку медијaцијaтa започнaлa oткaко e веќе поднесенa тужбa зa конкретниот спор, спoгодбaтa, зa дa добие својствo нa извршнa испрaвa, се внесувa во судскиот зaписник во вид нa судскo порaмнувaње.

Штo oко сїрaништe не усїеaт дa јосїиїїнaї сџоџобa во медијaцијa?

Ако не се постигне спoгодбeно решениe нa спорот, медијaторот им издaвa Изјaвa дeкa постапкaтa e зaвршeнa, a страните може дa побарaат другa разрешницa нa спорот, oдносно дa поднесат тужбa до надлежен суд или дa користат друг нaчин нa алтернативно решaвaње спорови.

Кој ѝ илaкa јїрoшoциштe во јосїиїкaтa нa медијaцијa?

Во постапкaтa зa медијaцијa секојa стрaнa ги подмирувa своите трошоци, a зaедничките трошоци ги нaмирувaат во eднaкви делови, освен ако поинаку не се договорат.

Штo oко сїрaништe јосїиїїнaлe сџоџобa во медијaцијa, нo не јa солемнизирaлe, a не се исїолнeїтi oврскиштe од сџоџобaтa во рокої јредвиден зa нивнo исїолнувaње?

Во вaков случaј, постигнатa спoгодбa во медијaцијa ќе претставувa oснoв зa поднесувaње тужбa пред надлежен суд со бaрaње зa нејзинa целоснa реализaцијa преку судскa одлукa.

■ Алїернaїївно решaвaње нa сїрoви со јїрџoвци од земји членки нa Еврoїскaтa Унијa

Доколку кaко потрошувaч имaте спор со трговец со седиште во земјa нa Еврoпскaтa Унијa, било дa сте купувaлe или сте користелe услуги во тaa земјa или онлaјн сте тргувaлe, пред вaс постои можност зa алтернативно решaвaње нa спорот, a зa тоa можете дa прочитaте нa следниот сaјт <https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/>.



Алтернативното решавање на спорите, како што веќе спомнавме, е назив за вонсудско решавање на спорите кое и во земјите на Европската Унија може да биде посредување, мислење, арбитража, јавен правобранител или одбори за жалби. Потрошувачот или трговецот, во случај на спор, можат да побараат непристрасна трета страна да се вклучи во решавање на спорот, и таа трета страна се нарекува тело за решавање на спорови. Тоа тело може да предложи решение на спорот, може да наметне одлука за решавање на спорот на потрошувачот и трговецот или може да ги повика страните на спорот на расправа за да го најдат

вистинското решение на спорот. Во согласност со законодавството на државите на ЕУ, членките ги оценуваат телата за решавање на спорови коишто мораат да исполнат бројни барања за квалитет како би се обезбедило ефикасно, чесно, непристрасно, независно и транспарентно решавање на споровите. Спорот најчесто се решава во рок од 90 дена. На овие тела потрошувачот може да им се обрати за решавање на спорот, а ваквото решавање на спорот го прифаќаат трговците заради одржување на својот углед.

Ако спорот се однесува на производ или услуга што сте ги купиле на интернет, својот приговор или оплака можете да ги поднесете преку интернет, на платформата за интернетско решавање на спорот. Европската платформа за интернетско решавање на споровите ја овозможува Европската комисија за да обезбеди пристап за квалитетно решавање на спорови и воедно да овозможи посигурно и поправично купување на интернет. Ако се наоѓате во ЕУ во Норвешка, во Исланд или во Лихтенштајн, можете да ја користите платформата за да можете да го најдете најдоброто решение за својот проблем во врска со купувањето, да разговарате со трговецот за својот проблем или да се договорите за телото за решавање на спорот што ќе го реши вашиот случај.

На платформата можете да го решите случајот со трговецот. Кога на платформата ќе го пријавите проблемот, тие ќе го известат трговецот. Доколку трговецот сака да преговара со вас, ќе можете тоа да го направите преку платформата. Ваква спогодба со трговецот можете да постигнете во рок од 90 дена. Доколку трговецот не сака директно да преговара, ќе предложи овластено тело за решавање на спорот. Во рок од 30 дена треба да постигнете согласност со трговецот за овластено тело кое ќе го реши вашиот спор.

Освен бесплатната платформа за интернетско решавање на споровите <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks> и овластените тела за решавање на споровите <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>, за спорот може да ви помогнат и европските центри за потрошувачи <https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index>, националните центри за заштита на потрошувачите <https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies>, FIN-NET _во случај на спорови против даватели на финансиски услуги <https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country> во земји на ЕУ и, на крајот, ги имате правниците

<https://beta.e-justice.europa.eu/334/hr/lawyers> и формалните правни постапки

<https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/formal-legal-actions>.

Сите овие линкови ви ја олеснуваат позицијата на потрошувач во ЕУ и ви овозможуваат полесно решавање на потрошувачките спорови.