

ДОГОВОРНИ УСЛУГИ

во ДОМАЌИНСТВАТА



ДОГОВОРНИ УСЛУГИ ВО ДОМАЌИНСТВОТА

„договор за услуги“ е договор со кој штио трговецот му дава или се обврзува да му даде на потрошувачот определена услуга, а потрошувачот за ова му плаќа или се обврзува да му плати определена цена (надоместок), освен договорот за продажба;

Договорните услуги кои ги користат потрошувачите можат да бидат многу различни! Услугите можат да бидат поделени по различни критериуми на пример во зависност од тоа кои ги дава и дали државата или локалната самоуправа има определени ингеренции и се јавува како регулатор тие се делат на јавни, комунални и приватни услуги. Во рамките на јавните и комуналните услуги се снабдување со електрична енергија, водоснабдување, топлинска енергија, однесување на смет, јавни паркинзи, оџачарски услуги, јавен превоз и др. Според други критериуми услугите се делат на здравствени, образовни, финансиски, телекомуникациски, угостителски, туристички, услуги за превоз на патници и ствари, интелектуални услуги, адвокатски, нотарски, извршителски услуги, останати услуги фризерски, козметички, услуги за забава рекреација, градинарски, помош во домаќинството, и група на различни мајсторски услуги и многу други.

Заедничко за сите овие е дека на една страна имаме потрошувач а на другата страна можеме да имаме физичко лице или правно лице кое се смета за трговец.

„потрошувач“ е секое физичко лице кое купува производи или користи услуги за нејосредна сопствена потрошувачка во деловни процеси на трговецот, надвор од деловните процеси како и со договори на далечина за цели кои не спаѓаат во рамките на неговата трговска, стопанска, занаетчиска или професионална дејност;

„трговец“ е секое физичко или правно лице кое, независно од тоа дали е во приватна или јавна сопственост, дејствува во рамките на својата трговска, стопанска, занаетчиска или професионална дејност, вклучувајќи и секое друго лице кое дејствува во негово име или за негова сметка;

Оттука сите даватели на услуги, кога како договорна страна имаат потрошувач треба да ги почитуваат потрошувачките права и обврските што произлегуваат од прописите за заштита на потрошувачите. Тука особено се правилата за истакнување на цени и правилата за пресметување на цена, издавање на фискални сметки или сметко-



потврди, давање на пред договорни информации, забрана на нечесна деловна практика, забрана за користење на нечесни клаузули во договорите, постапување со внимание кое го бара нивната професија за извршување на определените работи. За сето ова можете да најдете голем број на корисни информации на сајтот на Организацијата на потрошувачи на Македонија (во понатамошниот текст ОПМ).

Брошурата пред вас има за цел да ви укаже на определените права и обврски што за вас како потрошувач произлегуваат од потрошувачки договори во ситуации кога се користи помош во домаќинството, градинарски услуги, и сите оние услуги кои се користат во домаќинствата или „мајсторски услуги“ - како што се електротехничарски, водоинсталатерски, столарски, тапетарски, разни видови на градежни услуги како плочкарски, молерисување, паркетарство, замена на прозорци и врати, преградување со гипс картон, други мали градежни работи.

Можеби и вие сте имале проблем со „мајстори“ додека е тој тука цевката не тече и штом излезе од вашиот дом цевката протекла! Сте дале одредена сума пари за да купи материјали на мајстор, што треба да ви ја поправи оградата и тој веќе не се јавува на телефонот што ви го оставил, а не сте добиле потврда за платеното! Ви молерисале сте платиле по цената која ви ја определиле и за неколку дена бојата почнала да пука и да се лупи од сидовите! Фасадата која ви ја направиле почнува да се рони! Итно сте викнале мајстор да ви ја одзатне водната шолјата и ви наплатиле за итната интервенција како за купување на потполно нова шолја и замена на целокупната канализациона инсталација! Жената што ви чисти ве ограбила, а вие го знаете само нејзиното име а телефонскиот број што ви го оставила е променет. Градинарот ви зел пари за ископување на старите садници и садење на нови, но тие се со мал раст и не се од видот што сте го договориле, туку се само прачки кои не знаете што ќе бидат, но немате ништо написмено а парите што сте ги платиле не се мали! Ви го поткастриле зеленилото како што сте се договориле, но сите гранки останале во дворот и го блокирале, а вашето разбирање било дека цената е за кастрење и однесување на отпадот!

Без број пати сте се нашле во слична ситуација. Како да ги избегнеме ваквите состојби? Многу е тешко кога во услови на подобро платени занаетчиски услуги голем број на мајстори и занаетчии се заминати во странство! За некои мајсторски услуги се чека и кога не е сезона на реновирање! Факт е дека има поголема побарувачка за добри мајстори отколку понуда на пазарот. Ова носи и повисока цена на услугите и некавалитетни услуги! Состојбата на сиромаштија понекогаш не тера да користиме поевтино понудени услуги, услуги на пријатели соседи, но не треба да се заборава дека сиромашниот поскапо плаќа. Во желбата за поевтина услуга може да се случи два пати повеќе да платиме затоа што плочките ќе паднат и ќе се скршат, паркетот ќе се раздвои или бојата ќе се излупи.

Секој од нас имал потреба од различни видови на вакви услуги. Некогаш итно ни треба мајстор : тече цевката и се заканува поплава; мириса инсталацијата ја исклучуваме струјата од страв од пожар; се затнал одводот во кујната; и слични состојби. Во други случаи имаме подолго време да размислиме каква услуга ни треба и да ги споредиме цените и понудите кои ни се даваат.

Пред да повикате мајстор еве за што треба да се распрашате:

1. Дали посебно го наплаќа доаѓањето за дијагностицирање на проблемот и колку тоа чини? Дали цената се разликува во зависност од времето во денот кога доаѓа и од брзината на неговото доаѓање (еден час по повикот или во текот на ноќта)?

2. Колку чини работата, а колку материјалите?
3. Кој ќе го обезбеди материјалот - вие или мајсторот?
4. Споредете ги цените на вашиот мајстор со цените на другите мајстори!
5. Прашајте дали во цената влегува на пример фрлањето на отпадот, чистењето после работата...
6. Обезбедете си време да ја набљудувате работата на мајсторот! Во текот на вршење на работите прашајте се што ве интересира! Инсистирајте мајсторот да се консултира со вас за сите дополнителни работи! Секоја дополнителна работа веројатно чини пари!
7. Најчесто со мајсторите склучуваме усни договори! Меѓутоа доколку работите тргнат на лошо тешко се докажува што сме договориле. Кога е можно договорот ставете го на хартија! Побарајте претходно од давателот на услугата јасна, недвосмислена и разбирлива спецификација за бараните работи како и вкупната цена како збир на цените на поединечните работи! Определете го рокот во кој работата треба да биде завршена! Начинот на плаќање на цената! Договорете договорна казна во случај кога работата нема да биде завршена во предвидениот рок!
8. Каде да најдеме мајстор. Најчести ни го препорачува некој близок кој веќе имал позитивно искуство! Понекогаш ја немаме оваа можност! Се чини дека огласите во средствата за јавно информирање за избор на мајстор се посигурни од летоците или огласите залепени низ вашето мало или оние ставени во вашето поштенско сандаче!



Како треба да се однесувате:

- Постапувајте со внимание на добар домаќин. Доколку не е итно не избрзувајте во носење на одлука кого ќе ангажирате!
- Не плаќајте однапред!
- Обезбедете се со телефони и контакти на проверени мајстори.
- Добро е да знаете однапред на кого ќе му се обратите во случај на нужда- ако барате мајстор во моментот кога ви се заканува поплава, или ви гори инсталацијата, може да донесете погрешна одлука. Имајте листа на свој проверени мајстори!
- Не барајте услуга од нерегистриран мајстор само затоа што очекувате дека ќе има поповолна-поевтина понуда (најчесто ќе излезе дека услугата е поскапа и полоша, а можноста да се пронајде нерегистрираниот мајстор заради рекламација, бидејќи тие го менуваат телефонот што го оставиле на рекламниот материјал)
- Договарајте клуч на рака ако боите и ставате економична фасада на пример или за други поврзани работи со еден изведувач ако се повеќе секогаш другиот е виновен за скриените недостатоци кои ќе се појават.

- Кога мајсторот ќе наплати нереално многу за услугата, парите не можете дополнително да ги вратите затоа што цените за овие услуги не се со закон ограничени. Затоа е потребно за цената да се договорите писмено пред отпочнување на работите.

Довербата ја заслужуваат мајсторите кои што :

- Имаат регистрирана работилница
- Имаат ценовник на своите услуги
- Подолго работат - имаат препораки
- Вршат проценка на работите однапред
- Прават претсметка за сложените работи
- Издаваат фискални сметки за извршените услуги како и потврди за авансно примените пари
- Не им пречи договорот да се стави на хартија! Или ако е поголема инвестиција да се завери кај нотар

Што треба да знаете! Под договори се подразбираат и усните и пишаните договори. Полесно се покажува кога имаме писмен договор потпишан од двете страни. Но секако нема да можете да безбедите писмен договор за секоја „мајсторска интервенција“. Помалите интервенции обезбедете ги со спецификација од мајсторот опис на работа, на материјалите и цена. За поголеми интервенции писмениот договор со мајсторот или изведувачот на работите, можеме да го завериме кај нотар, не затоа што доказната сила на ваквиот договор е поголема туку затоа што ќе ја натера и другата страна да размисли за последиците од непочитување на договорот. Лошата страна е што тоа секако би ви донело дополнителни адвокатски и нотарски трошоци!

Со договор за дело вршишелој на работишта (претприемач, изведувач на работи) се обврзува да изврши определена работа, како што е изработка или поправка на некој предмет или извршување на некоја физичка или интелектуална работа и слично, а наредувачот се обврзува за тоа да му плати надомест.

Договорот за давање на услуги всушност е договор за дело. Договорот за дело е уреден во Законот за облигационите односи (во понатамошниот текст ЗОО). Специфичните одредби за заштита на потрошувачите има како што рековме во Законот за заштита на потрошувачите (во понатамошниот текст ЗЗП)! Различни се правилата за договорот за продажба од правилата за договорот за дело. Договорот со кој едната страна се обврзува да изработи определен подвижен предмет од свој материјал, кога постои сомневање се смета како договор за продажба. Договорот останува договор за дело ако наредувачот се обврзал да даде суштествен дел од материјалот потребен за изработка на предметот. Во секој случај, договорот се смета како договор за дело ако договарачите го имале предвид особено трудот на вршителот на работата.

Прашајте го вршителот на работата колку ќе чини тоа што ќе го направи за вас!

Кога означувањето на цените на услугите се врши само по табел на ценовници или тарифници, мора да биде на недвосмислен, видлив, читлив и јасен начин.

Според Законот за заштита на потрошувачите: за извршените услуги за поправка и одржување на производите, **чија вредност е поголема од 5.000 денари**, трговецот мора да му достави на

потрошувачот пресметка и работен налог со опис на работите, употребениот материјал или делови за поправка и одржување. Работниот налог го потпишува трговецот и потрошувачот, од кое еден примерок од работниот налог мора да му се даде на потрошувачот.

Значи доколку поправката на вашиот електричен уред машина за перење садови чини повеќе од 5000 денари треба да добиете пресметка и работен налог со опис на работите, како на пример: цена на грејачите што ќе бидат заменети и перките, цена на демонтажа цена на монтажа, чистење од бигор и слично!

Според ЗЗП во текот на поправката и одржувањето се наметне потребата за дополнителни работи и вградување на дополнителни делови за што треба да се прошири работниот налог, трговецот мора за тоа да добие претходно писмена согласност од потрошувачот, ако со проширувањето на работниот налог цената се зголеμουва за повеќе од 5%. Во претходниот случај доколку треба да се заменат и лизгачите и филтерите а тоа чини повеќе од 5% за ова на трговецот му треба претходна писмена согласност од потрошувачот. Доколку не сте дале ваква согласност не мора да платите!

Често и мајсторите условуваат за определена услуга да се плати аванс за материјали или за делови! Во ваков случај побарајте признаница за дадените пари и нивната намена! ЗЗП го штити потрошувачот и за случаите кога изведувачот на работите бара авансно плаќање! Ако трговецот бара или изречно го условува купувањето на производот или давањето на услугата со делумен или вкупен еднократен или пресметковен аванс, тој е должен да го испорача производот или да ја изврши услугата по приемот на авансот. Трговецот е должен доколку рокот на испораката на производот или на дадената услуга е подолг од еден месец или не може да го испорача производот или изврши услугата во договорениот рок на потрошувачот да му пресмета и исплати просечна каматна стапка по видување, која се пресметува како просек од последниот интервал на просечните банкарски стапки по видување објавен од Народната банка на Македонија сметано од денот на приемот на авансот до денот на испораката на производот или извршената услуга.

Кога сте договориле мајсторот да работи со свој материјал, а не е определен квалитетот, вршителот на работата е должен да даде материјал со среден квалитет. Тој му одговара на нарачувачот за квалитетот на употребениот материјал исто како продавачот.

Повторуваме како потрошувач и нарачател имате право да вршите надзор над извршувањето на работата и да давате упатства кога тоа одговара на природата на работата, а вршителот на работата е должен да ви го овозможи тоа.

Оној што ја врши работата, мајстор, градинар, вршителот на работата должен е да ви го сврти вниманието на вас како нарачувачот на недостатоците на материјалот што сте му го дале, а кои ги забележал или морал да ги забележи, инаку ќе одговара за штетата. Ако вие сепак инсистирате работата да се заврши со материјал на чии недостатоци вие е укажано од страна на вршителот на работата, вршителот на работата е должен да постапи според ваше барање, освен ако е очигледно дека материјалот не е подобен за нарачаното дело или ако изработката од бараниот материјал би можела да му нанесе штета на угледот на вршителот на работата, во кој случај вршителот на работата може да го раскине договорот. Вршителот на работата уште е должен да ве предупреди вас како нарачувач за недостатоците во вашиот налог, како и на другите окол-

ности за кои знаел или морал да знае како професионалец, а кои можат да бидат од значење за нареданото дело или за неговото извршување на време, инаку ќе одговара за штетата.

Вршителот на работата вашиот мајстор е должен да го изврши делото како што е договорено и според правилата на работата. Тој е должен да го изврши за определеното време, а ако тоа не е определено, тогаш за времето кое разумно е потребно за таквите работи.

Тој нема да одговара за задоцнувањето настанато поради тоа што вие како нарачувач не сте му го предале материјалот на време, или поради тоа што сте барале измени, или што не сте му го исплатиле авансот што сте го договориле или воопшто за задоцнувањето настанато поради однесувањето на вас како нарачувач.

Треба секако да знаете: **Ако во текот на извршувањето на делото се покаже дека вршителот на работата - мајсторот, градинарот или било кој друг не се придржува кон условите на договорот и воопшто дека не работи како што треба, и дека извршеното дело ќе има недостатоци, вие можете за тоа да го предупредите и да му определите примерен рок својата работа да ја сообрази со своите обврски. Ако до истекот на тој рок вршителот на работата не постапи според вашите барања можете да го раскинете усниот или пишаниот договор и да барате надомест на штетата пред суд, доколку сте претрпеле штета.**

Доколку подготвувате свадба, роденден, одбележување на некој настан со фиксен датум или ако е рокот суштествена состојка на договорот, а вршителот на работата е во толкаво задоцнување со започнувањето или завршувањето на работата што да е очигледно дека нема да ја заврши во рокот, можете да го раскинете договорот и да барате надомест на штетата. Ова право го имате и тогаш кога рокот не е суштествена состојка на договорот, ако поради таквото задоцнување вие како нарачувач очигледно не би имале интерес за исполнување на договорот.



Дали мајсторот изведувачот на некој градежен зафат мора работата да ја изврши лично? Кога договарате мајстор очекувајте дека доколку од договорот или од природата на работата не произлегува нешто друго, вршителот на работата не е должен работата да ја изврши лично. Вршителот на работата и натаму одговара пред вас за извршувањето на работата и кога работата не ќе ја изврши лично. Вршителот на работата одговара за лицата кои по негов налог работеле врз работата што ја презел да ја изврши како да ја извршил самиот.

На кого сте должни да му платите? За наплата на своите побарувања од вршителот на работата, неговите соработници можат да се обратат непосредно до вас и од вас да бараат да им ги исплатите тие побарувања врз товар на сумата што во тој момент му ја должите на вршителот на работата, ако тие побарувања се признаени.

Секогаш прегледајте ја завршената работа!

Вие сте должни да го прегледате извршеното дело штом тоа според редовниот тек на работата е возможно и за најдените недостатоци да го известите вршителот на работата без одлагање. Доколку на повик од вршителот на работата да ја прегледате и примите извршената работа тоа не го сторите без оправдана причина, ќе се смета дека работата е примена. Ова е битно затоа што по прегледот и примањето на извршената работа вршителот на работата повеќе не одговара за недостатоците што можеле да се забележат со обичен преглед, освен ако знаел за нив, а не ви ги покажал.

Што е со скриените недостатоци? Со недостатоците што подоцна ќе ги забележите!

Ако подоцна се покаже некој недостаток кој не можел да се открие со обичен преглед, вие како нарачувач сепак можете да се повикате на него под услов за него да го известите вршителот на работата што побргу, а најдолго во рок од еден месец од неговото откривање. **Со истекот на две години од приемот на извршената работа, нарачувачот повеќе не може да се повика на недостатоците.**

Внимавајте: Нарачувачот кој на време го известил вршителот на работата за недостатоците на извршената работа, не може своето право да го остварува по судски пат по истекот на една година од направеното известување. Меѓутоа сепак ако не сте ја платиле цената на услугата во целост можете и по овој рок да реагирате! Нарачувачот може, ако за недостатоците на време го известил вршителот на работата, со приговор против барањето на вршителот на работата за исплата на надоместите да го истакне своето право на намалување на надоместите и на надомест на штетата и по една година.

Што со недостатоците за кои на време сме известиле? Нарачувачот кој уредно го известил вршителот на работата дека извршената работа има некој недостаток, може од него да бара да го отстрани недостатокот и за тоа да му определи примерен рок. Ако сте претрпеле штета имате право и на надомест на штета. Ако отстранувањето на недостатоците бара претерани трошоци, вршителот на работата може да одбие да го изврши, но во тој случај на нарачувачот, по негов избор му припаѓа право на намалување на надоместот или на раскинување на договорот, како и право на надомест на штетата.

Кога извршената работа има таков недостаток кој ја прави неупотреблива или е извршена во спротивност со изречните услови на договорот, нарачувачот може, не барајќи претходно отстранување на недостатокот, да го раскине договорот и да бара надомест на штетата.

Во другите случаи должни сте и кога сте лути кога извршената работа има недостаток поради кој делото не е неупотребливо, односно кога работата не е извршена во спротивност со изречните услови на договорот, **да му дозволите на вршителот на работата да го отстрани недостатокот.** При тоа, можете на вршителот на работата да му определите примерен рок за отстранување на недостатокот. Ако вршителот на работата не го отстрани недостатокот до истекот на тој рок, можете, по свој избор, да извршите отстранување на недостатокот за сметка на вршителот на работата, или да го намалите надоместот или да го раскинете договорот.

Кога се работи за незначителен недостаток, не можете да го користи правото на раскинување на договорот. Во секој случај имате право и на надомест на штетата.

Ако се определите за **намалување на надоместот** тоа се врши во сразмер меѓу вредноста на извршената работа без недостаток во времето на склучувањето на договорот и вредноста што би ја имала во тоа време извршената работа со недостаток.

Вашите обврски како нарачател се:

- Да ја прими работата извршена според одредбите на договорот и правилата на работата
- Да го определите надоместот со договор, ако не е определено со задолжителна тарифа или со некој друг задолжителен акт.
- Ако надоместот не е определен, ќе го утврди судот според вредноста на работата, според нормално потребното време за таква работа, како и според вообичаениот надомест за тој вид работа.

Запомнете не сте должни да го исплатите надоместот пред да ја прегледате извршената работа и да ја одобрите, внимавајте да не сте договориле нешто друго!

Барајте пресметка со изречна гаранција или барем со формула не повеќе од тој износ! Ако надоместот е договорен врз основа на пресметката со изречна гаранција од вршителот на работата за нејзината точност, тој не може да бара зголемување на надомест дури и ако во работата вложил повеќе труд и ако извршувањето на работата барало повеќе трошоци отколку што било предвидено. Со ова не се исклучува примената на правилата за раскинување и измена на договорот поради променети околности. Ако надоместот е договорен врз основа на пресметка без изречна гаранција од вршителот на работата за нејзината точност, па во текот на работата пречекорувањето на пресметката се покаже како неизбежно, вршителот на работата мора за тоа без одлагање да го извести нарачувачот, инаку го губи секое побарување поради зголемените трошоци.

Треба да знаете уште нешто!

Се додека нарананата работа не е завршена, можете да го раскинете договорот- уснен, пишан, заверен кај нотар, секогаш кога сакате! Но во тој случај ќе бидете должни на вршителот на работата да му го исплатите договорениот надомест, намален за износот на трошоците што овој не ги направил, а кои би бил должен да ги направи да не е раскинат договорот, како и за износот на заработката што ја остварил на друга страна или што намерно пропуштил да ја оствари.

На интернет имате информации за споредба на услугите и цените и контакти за услуги за домаќинството:

https://4connect.eu/category.html?category_id=1

<https://najdimajstor.com/>

<http://www.majstor.mk/>

<https://usluga.mk/main/search>

Доколку имате потреба од советување можете да се обратите до Организација на потрошувачите на Македонија, на тел. 02/3179/592, преку веб страна www.opm.org.mk, по пат на електронска пошта на: sovetuvanja@opm.org.mk