

**АЛТЕРНАТИВНИ НАЧИНИ НА РЕШАВАЊЕ НА
ПОТРОШУВАЧКИТЕ СПОРОВИ**
МЕДИЈАЦИЈАТА
**КАКО НАЧИН НА ВОНСУДСКО РЕШАВАЊЕ
НА ПОТРОШУВАЧКИТЕ СПОРОВИ**



АЛТЕРНАТИВНИ НАЧИНИ НА РЕШАВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИТЕ СПОРОВИ - МЕДИЈАЦИЈАТА КАКО НАЧИН НА ВОНСУДСКО РЕШАВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИТЕ СПОРОВИ

НОВИОТ ЗАКОН ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ („СЛ.ВЕСНИК НА РСМ“ БР. 236/2022) И НОВИОТ ЗАКОН ЗА МЕДИЈАЦИЈА („СЛ.ВЕСНИК НА РСМ“ БР.294 /2021) - ПРАВНА РАМКА ЗА РЕШАВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИ СПОРОВИ СО МЕДИЈАЦИЈА

Секојдневно, најчесто спонтано, како потрошувачи влегуваме во голем број на потрошувачки односи. Купуваме храна и облека, користиме угостителски услуги, се возиме со јавен превоз, користиме дебитни и кредитни картички, користиме картички и ваучери за лојалност, учествуваме во наградни игри, купуваме производи за домаќинството, купуваме техничка стока или автомобил, користиме интернет и мобилни телефони, користиме различни јавни услуги. Сè додека не настане некој проблем не сме ни свесни дека сите тие односи во кои стапуваме се правни односи и дека имаме право да бараме правилно и целосно исполнување на обврските и остварување на правата, како и можност да побараме заштита од суд при повреда на нашите права. Потрошувачот и трговецот имаат заемни права и обврски во потрошувачките односи. Во овие односи потрошувачот има третман на послаба страна и законодавецот го обврзува трговецот за давање на информации и должност за одредено однесување со кое на потрошувачот ќе му овозможи да донесе пазарна одлука согласно со неговите потреби и можности. **Пазарна одлука** е одлука донесена од страна на потрошувачот за тоа дали, како и под какви услови ќе ја купи стоката, дали ќе ја плати цената за неа целосно или делумно, дали стоката ќе ја задржи или со неа ќе располага, дали ќе врши одредено договорно право во однос на стоката, како и дали ќе одлучи да дејствува или ќе се воздржи од преземање соодветни дејствија. **Потрошувачките спорови** настануваат меѓу потрошувачот и трговецот во врска со исполнувањето на **потрошувачкиот однос**. Вакви спорови, на пример, може да настанат пред склучувањето и за време на исполнувањето на купопродажни договори, договори во туризмот, договори за потрошувачки кредит, финансиски услуги, обезбедување јавни услуги и сл. и по престанувањето на ваквиот однос. Потрошувачките спорови се специфични затоа што тие, од една страна, често имаат мала вредност, но, од друга страна, засегаат многу лица – потрошувачи.

Оттука, потрошувачот често е во дилема, доколку му е повредено право од мала вредност, што да прави, дали му се исплати да се впушти во правните лавиринти и да изгуби време и пари! Ова му создава можност на трговецот да измами голем број на потрошувачи и на тој начин да се стекне неосновано и на недозволен начин со економска добивка!

Новиот Закон за заштита на потрошувачите дефинира дека **потрошувачки спор** е секој спор што настанува во потрошувачките односи. Законот за заштита на потрошувачите вака го дефинира „**потрошувачкиот**



однос“: тоа е секој граѓанско-правен однос чиито страни се потрошувач и трговец, вклучувајќи ги и договорните односи со двојна цел, односно договорните односи склучени делумно и во трговски цели, а кога трговските цели се толку ограничени што во целокупниот контекст на договорниот однос не преовладуваат; **„потрошувач“** е **секое физичко лице** кое набавува стоки или користи услуги за целите што не спаѓаат во рамките на неговата трговска, деловна, занаетчиска или професионална дејност; а **„Трговец“**, пак, е физичко или правно лице кое снабдува стоки или дава услуги, односно ги нуди, вклучително и преку други субјекти кои дејствуваат во негово име или за негова сметка, за целите на неговата трговска, деловна, занаетчиска или професионална дејност, без оглед дали е во јавна или во приватна сопственост.

Според Законот за заштита на потрошувачите, трговците се должни да се обидат потрошувачкиот спор да го решат со договор со потрошувачите, на мирен начин или на некои од начините за вонсудско решавање на потрошувачките спорови.

Мирниот начин на решавање на потрошувачките спорови е најпосакуван. **„Потрошувачки приговор“** е секоја претставка или поплака со којашто потрошувачот пријавува повреда на правата што ги има врз основа на овој Закон, на друг пропис или на договор, кој го доставува до трговецот. Потрошувачите можат да поднесат потрошувачки приговор до трговецот на различен начин: усно, телефонски, писмено, преку факс или онлајн. Постојат трговци во нашата држава кои се носители на сертификатната марка „Фер со потрошувачот“ Ако го видите тој знак, треба да знаете дека можете својот потрошувачки приговор да го поднесете онлајн! Овие трговци имаат софтвер за менаџмент на евентуални приговори од потрошувачите и унапредување на нивното задоволство. За ова видете повеќе на <http://www.consumerfriendly.mk/mk/>. Трговецот треба да го потврди приемот веднаш и најдоцна во рок од 15 дена од приемот да постапи по приговорот и да го извести потрошувачот. Трговецот може да ги прифати барањата на потрошувачот во целост, може да го одбие приговорот или да му даде конкретен предлог на потрошувачот како да го решат потрошувачкиот спор. Доколку потрошувачот се согласи, трговецот е должен во рок од 30 дена од приемот на приговорот да постапи согласно со неговиот конкретен предлог. Само од објективни причини рокот од 30 дена трговецот со известување на потрошувачот може да го продолжи за 8 дена само еднаш.

Освен на овој начин, потрошувачките спорови можат да се решат и преку вонсудско или судско решавање пред надлежен суд. Законодавецот определил дека трговците **се должни да се обидат спорот да го решат на некои од начините на вонсудско решавање на спорите**. Трговците се должни, **но потрошувачите не се должни да се обидат да го решат потрошувачкиот спор на мирен начин или на еден од начините за вонсудско решавање на спорите**. Поднесувањето потрошувачки приговори и постапувањето по потрошувачки приговор не може да се смета како откажување од мерките и средствата што му се на располагање на потрошувачот за исполнување на неговите права ниту како нивен предуслов или претпоставка. И во случаите кога е отпочната постапка за заштита на колективните интереси на потрошувачите, не се исклучува правото на потрошувачите да покренат постапка пред надлежен суд за остварување на правата за надоместок на штета, за ништовност на договор или на нечесна договорна одредба, како и поднесување на барање за заштита на нивните права во потрошувачите односи. Според Законот за заштита на потрошувачите, на потрошувачите им се дава можност во секое време своето право да го бараат пред надлежен суд. Ова произлегува и од членот 3 став 1 точка 6 на Законот за заштита на потрошувачите каде што стои дека едно од основните права на потрошувачот е „право на правна заштита

кое претставува заштита на правата на потрошувачите согласно со постапката предвидена со закон и во случај на повреда на неговите права, вклучувајќи го и надоместувањето на штетата причинета на потрошувачот“. И ставовите 2 и 3 од членот 3 прецизираат: „Потрошувачот не може да се откаже од неговите права утврдени со овој Закон“. И уште се потенцира дека „при примена на одредбите на овој Закон мора да се земе предвид положбата на потрошувачот како економски послаба страна, а особено положбата на ранливите потрошувачи“.

Вонсудското решавање на потрошувачките спорови според Законот за заштита на потрошувачите го подразбира решавањето на потрошувачки спор врз основа на поднесен потрошувачки приговор или поднесено барање на потрошувач или на овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, пред носител на кодекс на однесување, преку медијација, арбитража и на други начини на вонсудско решавање на потрошувачки спорови согласно со посебни прописи.

„Овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите“ се здруженија, фондации, установи или други организации кои се основани согласно со закон, кои во рамките на својата регистрирана дејност се занимаваат со заштита на правата на потрошувачите и имаат овластување за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите согласно со овој Закон, при што можат да поведат постапка за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите против физичко или правно лице кое со вршење на одредена дејност или воопшто со постапување или пропуштање потешко ги повредува или сериозно ги загрозува колективните интереси и права на потрошувачите.

„Носител на кодекс на однесување“ е субјект или тело, вклучувајќи го трговецот или групата трговци, кој е одговорен за составување и ревидирање на кодексот на однесување и/или за следење на почитувањето на кодексот од оние кои се согласиле да бидат обврзани со кодексот.



Медијацијата во нашата држава се спроведува според новиот Закон за медијација донесен во декември 2021 година (во понатамошниот текст ЗМ). Според ЗМ постојат три вида на медијација - доброволна, договорна и законска. Медијацијата во однос на потрошувачките спорови може да биде доброволна и договорна. Доброволна медијација е медијацијата во која страните своеволно се впуштаат во обид за решавање на спорен однос, пред или по започнувањето на судска постапка. Договорна медијација е медијацијата во која се впуштаат страните, а која произлегува од нивниот облигационен договор, со внесување на одредба со која во договорот се утврдува дека доколку настане спор, тој ќе го решат по пат на медијација, пред започнување на судска или на друга постапка. Во случај на поднесена тужба до надлежен суд, без приложен доказ од медијатор за сторен обид за решавање на спорот со медијација, постои основ за отфрлање на тужбата поради судска ненадлежност. Постои опасност ваквата договорна клаузула да биде подложена на лупата на нечесни договорни одредби. Затоа што како нечесна се смета и договорната одредба со којашто се исклучува и/или отежнува правото на потрошувачот да преземе одредено правно дејствие или да се користи со кое било правно средство, а особено договорната одредба со којашто потрошу-

вачот се обврзува евентуалниот спор да се решава во арбитражна постапка што не е уредена со посебни прописи, договорната одредба со којашто неосновано се ограничуваат доказните средства што му се достапни на потрошувачот, како и договорната одредба со којашто се предвидува дека товарот на докажување што според важечките прописи паѓа на другата страна се префрла на потрошувачот.

Медијацијата во 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.** Содржината на оваа постапка се состои од преговарачки активности на трговецот и потрошувачот во спорот, и посредувачка активност на еден или повеќе медијатори чија задача е тактички да ги насочат странките кон решавање на спорот со меѓусебна согласност, давајќи им соодветни сугестии, совети, предлози и препораки. За успешна медијација потребно е да постои барем минимална подготвеност на трговецот и потрошувачот за разговори и преговарање, што ќе рече дека медијацијата е можна само доколку комуникацијата меѓу вас како потрошувач и трговецот не е целосно исклучена, иако разбирливо е дека позициите можат на прв поглед да бидат и значително оддалечени. Медијаторот/медијаторите немаат овластување за суштината на спорот да донесат правно обврзувачка одлука, односно за него да им наметнат на трговецот и потрошувачот какво било обврзувачко решение. Медијаторот/медијаторите им помагаат на трговецот и потрошувачот подобро да ја разберат природата на проблемот, да ги спознаат меѓусебните интереси и бројните опции што можат да доведат до решавање на нивниот спор, во целина или делумно. Во таа смисла, медијаторот им помага на трговецот и потрошувачот во креирањето на реални понуди и против понуди кои во завршницата резултираат со спогодба меѓу нив за решавање на потрошувачкиот спор. Обврзувачко дејство кај медијацијата има само постигнатата спогодба на трговецот и потрошувачот која, всушност, по својата природа претставува граѓанско-правен договор. По постигнувањето на спогодба, задолжително е составување на писмен документ кој трговецот и потрошувачот го потпишуваат. Во оваа смисла, за спогодбата (договорот) важат истите правила за негова обврзаност како и за другите договори. Или, поинаку кажано, договорот мора да ги исполнува условите за полноважност за тој да може да се исполни.

За разлика од судската постапка, **медијацијата е помалку формална постапка** и преку добро обучените медијатори се настојува да се реши проблемот во интерес на потрошувачот и трговецот кои имаат определен потрошувачки 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 правно распределување и се утврдува на чија страна е правото. **Во медијацијата страните донесуваат одлука, а медијаторот единствено посредува.** Во судска 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 пос-

тапка. **Медијаторот го бираат потрошувачот и трговецот**, 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. **Медијацијата е брза и може да трае најмногу до 90 дена.**

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!

На овој сајт можете да го видите и новиот Тарифник за медијатори и Правилникот со поблиски критериуми, како и начинот на субвенционирање и образецот за наплата на награда и трошоци на медијаторот.

Висината на наградата на медијаторот изнесува 20 евра во денарска противвредност, за секој започнат час од медијацијата. Наградата ја плаќа страната која е иницијатор на медијацијата во постапки за медијација за кои не започнало активно преговарање, без оглед дали медијацијата е поведена поради законски пропишан задолжителен обид, по договор или на доброволна основа. **Потрошувачките спорови се субвенционираат од страна на државата согласно со Правилникот со поблиски критериуми и начинот на субвенционирање и образецот за наплата на награда и трошоци на медијаторот во висина од 15 евра во денарска противвредност за секој започнат час на медијација.**

КАКО ДО УСПЕШНА МЕДИЈАЦИЈА ВО ДЕСЕТ ЧЕКОРИ ВО СЛУЧАЈ НА ПОТРОШУВАЧКИ СПОР?

1. ПРВ ЧЕКОР - ОДБЕРЕТЕ МЕДИЈАТОР: Медијатор можете да најдете од Именикот 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.

2. ВТОР ЧЕКОР - ПОДНЕСЕТЕ БАРАЊЕ: Доколку сакате да го решите потрошувачкиот спор со вашиот трговец вонсудски, тоа можете да го направите во постапка за медијација. Трговецот е должен да се согласи со вашето барање. Барањето го поднесувате писмено или онлајн и медијаторот за вашето барање ќе го извести трговецот. Медијаторот е должен, по приемот на барањето, во рок од 3 дена да ви закаже средба со трговецот. Согласно со Законот за заштита на потрошувачите, трговецот е должен да дојде на таа средба.

3. ТРЕТ ЧЕКОР - ПОТПИШЕТЕ ИЗЈАВА: Потпишете изјава за согласност со трговецот за учество во медијацијата.

4. ЧЕТВРТИ ЧЕКОР - УЧЕСТВУВАЈТЕ ВО МЕДИЈАЦИЈАТА: Во медијацијата можете да учествувате лично или преку законски застапник, полномошник или друго лице кое има ваше овластување за учество во медијацијата.

5. ПЕТТИ ЧЕКОР - ДАВАЈТЕ ПРЕДЛОЗИ: Во текот на постапката за медијација можете да давате предлози за разрешување на потрошувачкиот спор, да се изјаснувате по предлозите на трговецот и да давате контра предлози.

6. ШЕСТИ ЧЕКОР - ДАЈТЕ ИЗЈАВА ЗА ОТСТАПУВАЊЕ КОГА ВИ Е ПОТРЕБНО: Можете да отстапите од медијацијата кога сметате дека не оди во насока која ги задоволува вашите интреси. Ова се прави со Изјава која му се дава на медијаторот.

7. СЕДМИ ЧЕКОР - ПОТПИШЕТЕ ПИСМЕНА СПОГОДБА: Доколку медијацијата успеала потполно, можете да потпишете писмена спогодба за решавање на потрошувачкиот спор. Доколку сте постигнале делумна спогодба, можете да потпишете писмена спогодба за делумно разрешување на потрошувачкиот спор (на пример, сте се спогодиле за враќање на цена, но не и за висината на надоместот на штетата. За овој дел можете да водите судска постапка). Можете да постигнете и спогодба за фактите. Според ЗМ, ако страните не постигнат спогодба поради несогласување за правните прашања, можат да постигнат писмена согласност за фактичките прашања и тие се сметаат за неспорни во судска или друга постапка.

8. ОСМИ ЧЕКОР - ПРОВЕРЕТЕ ДАЛИ СПОГОДБАТА ГИ ИМА ЕЛЕМЕНТИТЕ ПРЕДВИДЕНИ ВО ЧЛЕНОТ 27 ОД ЗМ: Спогодбата треба да ги содржи следните задолжителни елементи: ознака и број на предмет, датум на започнување и на завршување на медијацијата, име и презиме на медијаторот со број на лиценца, име и презиме, односно назив на страните-учесници и други основни податоци, вид и предмет на спорот и вредност на спорот доколку е определен, права и обврски на секоја од страните учесници со начин и рок на исполнување на преземените права и обврски, трошоци и награда на медијаторот во предметот на медијација и потпис на физичкото лице, односно потпис и печат на правното лице и потпис и печат на медијаторот.

9. ДЕВЕТТИ ЧЕКОР - ПЛАТЕТЕ ГО СВОЈОТ ДЕЛ НА ТРОШОЦИТЕ: Во постапката за медијација секоја страна ги намирува своите трошоци од постапката, а заедничките трошоци се намируваат на еднакви делови, освен ако страните поинаку не се договорат. Заедничките трошоци ја сочинуваат наградата на медијаторот и трошоците за спроведените дејства од медијаторот во постапката на медијација.

10. ДЕСЕТТИ ЧЕКОР - ДАЈТЕ Ѓ НА СПОГОДБАТА СИЛА НА ИЗВРШНА ИСПРАВА: Содржината на спогодбата која содржи извршна клаузула ја солемнизира нотар согласно со закон. Спогодбата постигната со медијација може да се солемнизира кај нотар на целата територија на нашата држава.

За повеќе совети за Вашите права како потрошувач, можете да се обратите до Организацијата на потрошувачите на Македонија.

Контакт: тел. 02/3 179 592, по пат на електронска пошта на: sovetuwanja@opm.org.mk или преку веб-страницата: www.opm.org.mk