

РЕШАВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИТЕ ПРИГОВОРИ ОД СТРАНА НА ТРГОВЦИТЕ МИРНО РЕШАВАЊЕ НА СПОРОТ



РЕШАВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИТЕ ПРИГОВОРИ ОД СТРАНА НА ТРГОВЦИТЕ МИРНО РЕШАВАЊЕ НА СПОРОТ

ОБЛИК НА АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИТЕ СПОРОВИ

КАКО СО ПОТРОШУВАЧКИ ПРИГОВОР МОЖАМ ДА ГИ ЗАШТИТАМ МОИТЕ ПОТРОШУВАЧКИ ПРАВА СПОРЕД НОВИОТ ЗАКОН ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

Потрошувачите се најбројните во синџирот на производство, трговија и потрошувачка. Сите ние сме потрошувачи. И, сепак, иако се најбројни, потрошувачите се сметаат како најслаба алка во овој синџир. Тие ги немаат професионалните знаења со кои располагаат трговците што нудат производи и услуги од одреден вид. Во економија во која има поголема понуда од побарувачка на стоки, производи и услуги, се очекува да се намали потребата од заштита на потрошувачите. Слободната конкуренција би требало да доведе до тоа трговците да добијат повеќе потрошувачи, да нудат подобри и поефтини производи и подобри услови за промет на стоки и услуги. Меѓутоа, факт е дека и денес потрошувачот не се чувствува заштитен. Затоа од трговците се бара зголемено внимание кога стапуваат во граѓанско-правни односи со потрошувачите: пред настанувањето, за време на траењето и после престанувањето на граѓанско-правниот однос, затоа што тие се должни да им дадат информации на потрошувачите кои треба да се јасни, видливи, точни, споредливи и кои му овозможуваат на потрошувачот да донесе информирана одлука, а не пазарна одлука која не би ја донел доколку не бил изложен на измамничко или агресивно однесување на трговецот. Товарот на докажување на тоа дека трговецот постапил согласно со законските обврски паѓа на трговецот за на овој начин да се зголеми реалната правна заштита на потрошувачите.

Новиот Закон за заштита на потрошувачите од 7.11.2022, објавен во „Службен весник на РСМ“ бр. 236, стапи во сила на 15.11.2022 година. Во Општите одредби во член 2 на овој Закон, наброени се вашите потрошувачки права. Овие права се гарантираат и со Резолуцијата за потрошувачките права на Обединетите нации, донесена во 1984 година.



Според споменатиот член 2, потрошувачите ги имаат следниве права: **право на задоволување на основните потреби**, што, всушност, значи достапност кон основните и нужни стоки и услуги како храна, облека, обувки, домување, здравствена заштита, образование и хигиена; **право на безбедност**, што значи заштита од стоките и услугите што се штетни за животот, здравјето, имотот или животната средина, како и од стоките чие поседување или употреба се забранети; **право на информираност**, што значи располагање со точни податоци и информации што се неопходни за разумен избор на понудените стоки и услуги, односно за донесување информирана одлука; **право на избор**, што значи можност за избор помеѓу повеќе стоки и услуги според прифатливи цени и со соодветен квалитет; **право на учество**, што значи застапеност на интересите на потрошувачите во процесите на донесување и спроведување на политиките за заштита на потрошувачите,

како и на можност за застапеност во процесите на усвојување и спроведување на политиките за заштита на потрошувачите преку здруженијата за заштита на правата на потрошувачите; **право на правна заштита**, што значи заштита на правата на потрошувачите согласно со постапка предвидена со закон и во случај на повреда на неговите права, вклучувајќи го и надоместувањето на штетата причинета на потрошувачот; **право на едукација**, што значи стекнување на основни знаења и вештини неопходни за правилен и сигурен избор на стоки и услуги, како и знаења за основните права и обврски на потрошувачите и начините за нивно остварување и **право на здрава и одржлива животна средина**, што значи живот и работа во средина што не е штетна по животот, здравјето и благосостојбата на сегашните и идните генерации, како и на навремено и целосно информирање за состојбата на животната средина. **Потрошувачот не може да се откаже од неговите права утврдени со овој Закон и 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.**

Во случај кога сметате дека ви се повредени потрошувачките права, имате право да му приговорите на трговецот кој ви нуди или ви продал или дал определени производи или услуги и тој е должен да ви одговори на вашиот приговор.

Решавањето на спорот преку потрошувачки приговор кај трговецот претставува начин на алтернативно решавање на потрошувачкиот спор. Мирното решавање на спорите секогаш им се препорачува на потрошувачите затоа што тоа е најбрзиот и најефикасен начин за остварување на потрошувачките права. Вакиот начин на решавање на потрошувачките спорови може да ви заштеди време и пари. Доколку приговарате, трговецот може да излезе пресрет на вашите барања и можете договорно да го уредите тоа што ви предизвикало незадоволство. Овој начин на решавање, во конкретниот случај, можеби ќе биде прифатлив и за вас и за трговецот. Обидете се. Секако, секогаш ви останува правото за заштита да го обезбедите преку Државниот пазарен инспекторат, инспекторатите или регулаторите во соодветната област или за решавање на спорот да му се обратите на медијатор или на стварно надлежен граѓански суд. Тоа што имате право на приговор не значи дека ќе мора прво да приговарате, а потоа да одите на суд. Пристапот до правда е право на потрошувачот и потрошувачот не смее да биде условен или спречен да ја бара правдата или да си ги штити своите права пред суд со тужба. Секогаш кога сметате дека треба, можете заштитата на своите потрошувачки права да ја барате пред суд.

Единствено укажуваме дека приговорот може да ве поштеди од нервози, трошење пари и губење време, а да доведе до посакуваното разрешување на потрошувачкиот спор со трговецот.

Во оваа брошура ќе се обидеме да ви укажеме на некои битни законски норми и да ви ги прикажеме чекорите по кои треба да одите кога сакаете да поднесете потрошувачки приговор.

● *Кои односи се потрошувачки односи? Кога сме во улога на потрошувач?*

Како потрошувачи, секојдневно влегуваме во голем број на потрошувачки односи. Потрошувачки односи се сите оние односи во кои на едната страна се наоѓа потрошувачот, а на другата страна се наоѓа трговецот. Новиот Закон за заштита на потрошувачите вака го дефинира „**потрошувачкиот однос**“: тоа е секој граѓанско-правен однос чишто 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 **секоје 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 не-

гово 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. Потрошувач на пример, и адвокат кога купува стан за сопствено живеење или кога зема потрошувачки кредит за уредување на станот е потрошувач во однос на фирмата која ги продава становите или банката која ги дава кредитите

Што значи договорни односи со двојна цел? Тоа е кога купуваме лап топ и го користиме за лична употреба, но и за презентирање во професионалната дејност. Или кога плочките кои сме ги купиле ги лепиме и во тоалетите дома и во еден дел во тоалетот на трговскиот дуќан во кој вршиме трговска дејност. Во ваков случај, дали станува збор за потрошувачки однос или за однос помеѓу трговец и трговец, се одлучува врз основа на критериумот претежност. За што се наменети повеќе производите или услугите? Ако е повеќе за бизнис, тогаш се трговски, а не потрошувачки договори.

Потрошувачите имаат свои права и пред да влезат во потрошувачки однос. Тие права траат за време на потрошувачкиот однос и по престанокот на потрошувачкиот однос. Потрошувачките права се заемни со обврските на трговците, односно на правото на потрошувачот му одговара обврската на трговецот.

Најбројни потрошувачки односи се потрошувачките договори. „Потрошувачки договор“ е договорен потрошувачки однос склучен помеѓу потрошувач и трговец. Ова е начин на кој ние најчесто се снабдуваме со производите и услугите.

- *На што може да ги роговара пошрошувачош? Причините што ви ги исочуваме овде се само дел од мноштите примери. Може да ги роговарите секогаш кога ќе почувствувате дека вашите пошрошувачки права се повредени. Секогаш кога во Законот за заштита на пошрошувачите стои „трговецот е должен“, „трговецот мора“, „трговецот треба“, а што не истакнува така во конкретниот случај. Поколемиот број на норми во Законот за заштита на пошрошувачите се од императивна природа и трговецот мора така да постои во спортивно ќе биде санкциониран од органите за надзор.*

Во Законот, „потрошувачкиот приговор“ се дефинира како: 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.

Трговците имаат општа обврска за давање информации на потрошувачот. Потрошувачот може да приговара доколку трговецот не му ги даде следниве основни информации за производите и услугите: 1) белезите, квалитетот, начинот на употреба и функционалноста на стоките или услугите; 2) влијанието на одредени стоки или услуги врз животната средина и животот, здравјето и благосостојбата на луѓето, како и за мерките за заштита, согласно со важечките прописи и стандарди и 3) името или називот, географската адреса и другите податоци значајни за определување на идентитетот на трговецот.

Потрошувачот може да приговора доколку овие информациите трговецот нема да му ги даде напишани на македонски јазик и на неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20 % од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо.

Потрошувачот не треба да го купи производот или услугата за да приговора. Тој може да приговора само на тоа што трговецот не ја исполнил својата обврска да ги даде општите информации за производот и услугата.

Потрошувачите може да приговараат доколку однапред не знаат на која група на потрошувачи се однесуваат определени погодности. Кога има погодности за купување на определен производ или услуга, потрошувачите тоа треба однапред да го знаат. На пример: цената на билетот за ученици за Зоолошка градина е пониска од онаа која важи за останатите посетители. Учениците и студентите (се докажува со ученичка книшка и индекс) добиваат пониска цена за лаптоп и слично.

Потрошувачите може да приговараат доколку трговецот не истакнал информација кои се средствата за плаќање што ги користи трговецот пред да склучат договор (на пример, кои картички се прифаќаат покрај плаќањето во готовина и слично).

Примерите покажуваат дека потрошувачите имаат права и можност за поднесување на потрошувачки приговори и пред да склучат потрошувачки договор.

Потрошувачите можат да приговараат доколку трговците им наплатат за амбалажата, а не биле известени од трговецот дека се наплатува. Потрошувачите може да приговараат доколку трговецот ги условува потрошувачите при продажбата на стоки или давањето услуги, со набавка на кои било други стоки и/или услуги од него или од трет субјект.

Приговори можат да се дадат ако трговецот одбие да го замени производот во рок од 15 дена по купувањето, под условите наведени во Законот за заштита на потрошувачите, кога потрошувачот бара ваква замена. Или, ако одбие да му ги врати парите на потрошувачот кога нема производ за замена.

Потрошувачот може да приговара и за неправилно означување на цените.

Потрошувачот може да приговара за подолго држење на авансот и да бара од трговецот да му плати камата за авансот доколку авансот бил држен повеќе од 30 дена.

Потрошувачот може да приговара доколку трговецот му наплаќа за опомените поради доцнење на потрошувачот во исполнување на паричните обврски.

Потрошувачот може да приговара и за тоа дека без да му одобри на трговецот, трговецот ангажирал друг субјект да го опоменува за неговите обврски телефонски или на кој било друг начин затоа што забрането е трговецот да овласти друг субјект да му се обраќа на потрошувачот, лично нему или на членовите на неговото домаќинство, преку телефон, факс-уред, пошта, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина, а со цел остварување на неговите побарувања во однос на потрошувачот, без претходна изречна пишана согласност од потрошувачот.

Потрошувачот може да приговара дека трговецот не му ги дал пропратните документи што требал да му ги даде, како што се декларација, гарантен лист, изјава за сообразност, техничко упатство, упатство за монтирање и други пропратни документи и тоа на јазикот како што е предвидено во Законот за заштита на потрошувачите.

Потрошувачот може да приговара и во случај кога не се исполнети обврските на трговците кога даваат услуги и посебните обврски на оние трговци кои даваат јавни услуги. Како на пример: доколку трговецот не ја врши јавната услуга сигурно, уредно, квалитетно и непрекинато; доколку не го запознае потрошувачот со општите услови за работа; доколку наплаќа за мерење на извршената услуга; доколку не го извести за промена на цената или тарифата 30 дена пред настапување на ваквата промена; доколку не го врши пресметувањето на потрошувачката во точно определен временски период; доколку сметката не му ја испорачува на начин и со податоци како што е определено во Законот за заштита на потрошувачите; ако му наплаќа за опомените за неплатени сметки и сл.

Потрошувачот секогаш може да приговори во случаите кога смета дека трговецот пред, за време на потрошувачкиот однос и по завршувањето на овој однос, спроведува нечесна трговска практика.

За да знаете на што можете да приговарате, треба да се запознаете со измамничката и агресивна трговска практика и како таа е регулирана. На пример, таа постои кога трговецот дава точни податоци, но го доведува во заблуда потрошувачот, на пример, во декларацијата, за сто грама супстанција определува колку витамини

има во производот, а за истиот производ ги декларира шеќерите и маснотиите за 10 грама супстанција. Или тврди, на пример, дека во растителното масло нема холестерол и го наведува потрошувачот да го купи (во растителните масла по правило нема холестерол). Вели ќе ја видите Ајфеловата кула (и притоа не им овозможува на туристите да се фотографираат). Во сите овие случаи трговецот не лаже, меѓутоа го наведува потрошувачот на погрешна пазарна одлука. Телевизиите, радиото и другите медиуми ќе треба да бараат од трговците да се означат сите нивни реклами за производи и услуги како платени, особено кога во нив учествуваат лица кои го споделуваат своето искуство со потрошувачите и се декларираат како корисници на производот или услугата. Трговците ќе треба да докажат дека навистина овие лица ги користеле производите и услугите и да назначат дали им плаќаат за рекламирањето. Ако ги нема овие известувања или се неточни, можете да барате, со приговор до трговецот, да се раскине договорот, да ви ги врати парите и да ви се надомести штетата од страна на трговецот ако сте претрпеле таква штета.

Постојат и многу други случаи во кои Законот за заштита на потрошувачите ги штити вашите права во случај на нечесна деловна практика.

Доколку по приговорот трговецот не ви ја надомести штетата доброволно, можете да барате таа да се надомести по судски пат.

Право на приговор потрошувачот има и кога стоката/производот не е во сообразност со договорот. Тоа се случува кога има материјални недостатоци со несоодветен квалитет, квантитет, комплетност, неисправност во функционирањето или, пак, има правни недостатоци, односно врз неа постојат туѓи права.



Право на потрошувачки приговор потрошувачот има кога трговецот одбива да ги исполни гаранциите и обврските врз основа на трговската гаранција.

Приговор може да поднесете ако не ви се дадени информации при дигитална продажба, и не сте однапред известени дали во онлајн продажбата на одредена платформа другата страна со која стапувате во граѓанско-правен однос е трговец или граѓанин. Истото важи и кога трговецот ќе го задолжи потрошувачот со плаќања без да го предупреди дека согласноста значи и прифаќање на плаќањето било со пари било со неговите лични податоци. Приговор може да поднесете и кога трговецот нема да ви ги даде сите преддоговорни информации во договорите на далечина и договорите вон деловни простории, како и доколку како потрошувач не сте информирани за правото на повлекување.

Потрошувачите можат и во многу други ситуации да поднесуваат приговори до трговците, а овие случаи се дадени само како пример. Нема никакво ограничување - секогаш кога сметате дека потрошувачките права ви се повредени, можете прво да му се обратите на трговецот за мирно да го решите вашиот спор – без медијатори и без судска постапка. Ако не сакате да се обидете со мирно решавање на спорот или медијација, никој не може да ве спречи директно да му се обратите на судот.

● *Чекори кои се преземаат за поднесување на потрошувачки приговор*

Како да знам каде да го поднесам потрошувачкиот приговор?

Според Законот за заштита на потрошувачите, трговците и трговците кои даваат јавни услуги се должни да **примаат потрошувачки приговори** во случај на повреда на потрошувачките права кои произлегуваат од овој Закон или договор.

Вашите потрошувачки приговори можете да ги насловите како: **поплака, барање, приговор, рекламација** и сл. **Трговците се должни да ги примат како и да се насловени!**

Тие се должни да постапат по нив согласно со Законот за заштита на потрошувачите!

За правото да поднесете потрошувачки приговор треба да бидете известени од трговецот во неговите деловни простории и кога ова е применливо, на неговата веб-страница, на јасен, видлив и читлив начин.

Трговецот треба да укаже на расположливите начини за поднесување потрошувачки приговор.

Приговорите можете да ги дадете усно, по писмен пат во рамките на работното време на трговецот кај лице кое од трговецот е задолжено да прима приговори и по писмен пат по пошта, факс, по електронски пат - онлајн.

Трговците кои даваат јавни услуги треба да обезбедат телефонска линија по основна тарифа за поднесување на потрошувачки приговори и да формираат посебно одделение за потрошувачки приговори.



Таму каде што ќе го видите овој знак:

можете да поднесете приговор до сертифицираните трговци по електронски пат на платформата Фер со потрошувачот на следниот линк <https://fersopotrosuvacot.mk/web/>.

Фер со потрошувачот е сертификатна марка која им се доделува на трговците кои имаат особено коректен однос кон потрошувачите и нивните права, а ја доделуваат три организации - Организацијата на потрошувачите на Македонија, Асоцијација за развојни иницијативи Зенит и Здружение на бизнис и консултанти Креација.

Кога поднесувате усен или писмен приговор, трговецот е должен да ви издаде, на хартија, **потврда за прием на потрошувачкиот приговор без одлагање, при неговото поднесување.**

Кога поднесувате писмен приговор по електронски пат, трговецот е должен да ви даде **потврда за прием на траен носач.**

● *Кои се обврските на трговецот во однос на приговорот и кој е рокот за одговор на приговорот?*

Трговецот е должен да одговори во рок од 15 дена на вашиот потрошувачки приговор.

Рокот е 15 дена од приемот било да е приговорот усен, писмен или е поднесен по електронски пат.

Трговецот може да ги прифати во целост вашите барања и при усен приговор и веднаш да го реши приговорот. А во другите форми може, исто така, да ги прифати вашите барања во рок од 15 дена.

Тој може да го одбие вашиот приговор, но должен е одбивањето да ви го образложи.

Тој може и да даде предлог како да се реши вашиот потрошувачки приговор и со ова решение да ве запознае во истиот рок од 15 дена. Во ваков случај, тој е должен да ви определи рок во кој ќе постапи доколку се согласите со неговиот конкретен предлог. Овој рок не може да биде подолг од 30 дена од денот кога е поднесен приговорот.

Доколку трговецот не е во состојба во овој рок од 30 дена да го исполни тоа што го дал како конкретен предлог по вашиот приговор и на што вие сте се согласиле, може овој рок, со известување за причините на одложувањето, да го продолжи за осум дена и тоа само еднаш.

Запомнете: **15 дена** од поднесувањето на приговорот дознавате дали тој е прифатен, одбиен или ви се нуди нов начин за разрешување - конкретен предлог.

Доколку се согласите со новиот конкретен предлог, трговецот треба **во рок од 30 дена од поднесувањето на приговорот** да го реализира конкретниот предлог.

Дозволено е само еднаш да го продолжи овој рок за **дополнителни 8 дена**.

Доколку приговорот не ви е прифатен или конкретниот предлог понуден од трговецот не ви се допаѓа, тогаш можете да се одлучите за медијација како алтернативен начин за решавање на спорови или да водите граѓанска парница во парничен суд.

Да ги повториме чекорите за ситуацијата кога со трговецот и трговецот кој дава јавна услуга се обидуваме на мирен начин, со поднесување на потрошувачки приговор, да ги заштитите сопствените права:

Чекор број 1: Поднесете приговор!

Поднесувањето на приговорот е бесплатно.

Што треба да содржи потрошувачкиот приговор?

Усно кажете му директно на трговецот или напишете на лист хартија на што приговарате, кои потрошувачки права сметате дека ви се повредени и што барате од трговецот како начин да ја надминете таа состојба. Можете ова да го насловите како: приговор, рекламација,

Поплака барање или како сакате!

Каде се поднесува приговорот?

Кај трговецот на лице кое прима приговори.

Усно или напишете на лист хартија.

Побарајте образец, можеби трговецот има готови обрасци за поднесување на потрошувачки приговор.

Може и дома да составите писмен приговор и да го пратите по пошта или факс.

Приговорот може да го испратите и електронски.

Трговците мора да водат евиденција за потрошувачките приговори.

Кај трговците кои даваат јавни услуги приговорот може да го поднесете и по телефонски пат со обична тарифа на импулсите.

Кај трговците кои даваат јавни услуги постои посебно одделение за примање и разрешување на потрошувачките приговори. Тие се должни податоците за постоењето и работата на одделението за потрошувачки приговори да ги објават на своите интернет-страници најмалку еднаш во шест месеци.

Чекор број 2: Земете потврда за поднесениот приговор со означен датум кога приговорот е примен, кажете или напишете што е проблемот и барајте писмена потврда од трговецот дека сте поднеле приговор со датум на прием. Ако сте поднеле потрошувачки приговор по електронски пат, барајте потврда за ова на траен носач.

Чекор број 3: Во рок од 15 дена треба да добиете одговор на приговорот

Чекор број 4: Доколку одговорот е прифаќање на приговорот и целосно прифаќање на вашите барања, тогаш вие сте го решиле најповолно за вас потрошувачкиот спор. Веднаш преминете на реализација.

Чекор број 5: Доколку трговецот ви дал различен конкретен предлог за решавање на вашиот потрошувачки спор и вам ви се допаѓа, прифатете го и веднаш писмено известете го трговецот со впишување на датумот кога сте се согласиле. Трговецот има 30 дена од поднесувањето на потрошувачкиот приговор да го исполни тоа што го предложил како решение. Овој рок може да го продолжи еднаш, од објективни причини, за најмногу осум дена.

Чекор број 6: Поднесете приговор!

Поднесувањето Доколку на потрошувачкиот приговор не ви е одговорено во рок од 15 дена, потрошувачкиот приговор ви е одбиен со образложение кое не ве задоволува, или конкретниот предлог на трговецот не ви се допаѓа, тогаш можете да се обратите до надлежните инспекциски служби или да покренете потрошувачки спор пред медијатор или граѓанска парница во Граѓански суд.

Од поднесувањето и приемот на приговорот кај трговецот или трговецот со јавни овластувања, во рок кој не може да биде подолг од 30 + 8 дена, вие треба да ги остварите своите потрошувачки права. Веднаш, на лице место, или 15 дена од поднесувањето на приговорот треба да добиете одговор на приговорот. Најмногу во рок од 30 + 8 дена од поднесувањето на приговорот треба да се реализираат вашите барања или да се реализира конкретниот предлог од трговецот по повод вашиот приговор на кој предлог вие сте се согласиле.

Пристапот до правда не ви е ограничен во никој случај!

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: sovetuvanja@opm.org.mk или преку веб-страницата: www.opm.org.mk