



НОВИОТ ЗАКОН ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ШТО ДОБИЈА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

.....

Кога јас сум во потрошувачки однос?

Кога при промет на стоки и услуги јас ја уживам заштитата од Законот за заштита на потрошувачите?

Секогаш кога од една страна сте вие како физичко лице, а од другата страна е трговец, тогаш ве штити Законот за заштита на потрошувачите! Одредбите од овој Закон не се применуваат кога купувате облека, автомобил од друго физичко лице (граѓанин), или кога земате објект во закуп од физичко лице. Сте забележале дека на апликацијата „Booking“ во одредени случаи ве опоменуваат дека од другата страна не е трговец и дека нема да се применуваат одредбите од потрошувачкото право. Според новиот Закон за заштита на потрошувачите постои обврска, при електронската трговија да бидете известени дали на другата страна е трговец или физичко лице кое нуди производи и услуги!

Законот за заштита на потрошувачите (во понатамошниот текст ЗЗП) ги уредува потрошувачките односи кои настануваат помеѓу потрошувачите и трговците. „Потрошувачки однос“ 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.

Дали доколку купам лаптоп што ќе го користам лично, но и за професионални цели во мојата канцеларија за промет на недвижности ме штити ЗЗП? Ако повеќе се користи за приватни цели отколку за службени, доколку во канцеларијата имате други компјутери кои се користат за професионални цели, тогаш ве штити потрошувачкото право. Ако купите плочки за дома и потоа еден метар од триесет квадратни метри искористите за ходникот во канцеларијата, ќе ве штити потрошувачкото право.

„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. „Трговец“ е физичко или правно лице кое снабдува стоки или дава услуги, односно истите 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.

Вие сте потрошувач кога купувате секојдневни намирници за храна или хигиена за домот, облека, обувки, козметика, накит. Потрошувач сте кога купувате нов стан или автомобил. Договорите за различни услуги како фризер, козметичар, хемиско чистење, исто така, се потрошувачки. Купување на дигитални содржини како музика, филмови, книги и користење на дигитални услуги како електронско плаќање, пребарување, букирање и сл., исто така, се потрошувачки односи. Осигурувањето, банкарските услуги и другите финансиски услуги, исто така, се потрошувачки односи.

Според Законот за заштита на потрошувачите, потрошувачот не може да се откаже од **основните потрошувачки права** **гарантирани со резолуцијата на Обединетите нации** и тоа: правото на задоволување на основните потреби; правото на безбедност; правото на информираност; правото на избор; правото на учество и застапеност во процеси на донесување и спроведување на политики за заштита на потрошувачите; правото на правна заштита; правото на едукација и правото на здрава и одржлива животна средина. Потрошувачите не можат да се откажат од овие права, но дали законодавецот може да го обезбеди нивното реализирање и почитување е под знак на прашање?

Исто така, нормирано е дека при спроведување на Законот за заштита на потрошувачите секогаш треба да се има предвид **положбата на потрошувачите како економски послаба страна, особено положбата на ранливите потрошувачи**. Законодавецот сакал да каже дека потрошувачите се помалку информираната страна и дека тој недостиг на информации со кои располагаат ги прави послаба страна во потрошувачките односи и затоа и нормите на Законот и договорните одредби со кои се уредени потрошувачките односи треба да се толкуваат во нивна полза. Законот особено ја штити категоријата на ранливи потрошувачи како што се мали деца, пензионери, потрошувачи без или со ниски приходи или, пак, потрошувачи кои во одредениот потрошувачки однос можат да се категоризираат како ранливи! Според ЗЗП, **„Ранлив потрошувач“** е потрошувачот кој поради својата економска или општествена положба, условите на животот, посебните потреби или другите тешки лични и семејни прилики, набавува стоки или услуги под особено отежнати услови или, пак, е оневозможен да ги набави, како и потрошувачот кој поради телесни или душевни недостатоци, старост или лековерност, се однесува на начин што трговецот може разумно да го предвиди.

Во ЗЗП се содржани **59 дефиниции кои овозможуваат полесно разбирање на самиот Закон**, наредени по азбучен ред, почнувајќи од „амбалажа“ до „функционалност“. Овие дефиниции ќе ви помогнат за полесно разбирање на содржината на овој Закон.

Одредбите од ЗЗП не влијаат на правната заштита на потрошувачите предвидена во другите закони за заштита на правата на потрошувачите. Ова значи дека ако во прописите за финансиски услуги, потрошувачки кредити или осигурување има специфична и посилна заштита за потрошувачите, на пример, повеќе податоци за преддоговорно информирање од оние предвидени во ЗЗП, ќе се применува посебниот закон. На пример, податоците предвидени во Законот за тутун кои треба да се видливи на амбалажата, како што се опомените за штетност по здравјето. Со договор или спогодба не може да се исклучат или намалат правата кои се гарантираат со овој ЗЗП. Ваквите одредби се ништовни - немаат правно дејство! Ова значи дека ЗЗП ве штити, а во одредени области можете да имате и поголема заштита.

**Кои се информациите што трговците треба да ми ги дадат пред стапување во потрошувачки однос?
Каков е начинот на кој треба да бидам информиран?**

Во ЗЗП најнапред се определени обврските на трговците (сите кои продаваат стоки и услуги, најшироко разбрано) за **основните информации** што треба да ви ги дадат вам - на потрошувачите! Тие основни податоци треба да бидат **јасни, видливи и читливи**. Треба да бидат писмени и законодавецот илустративно набројува начини како тоа треба да го направи трговецот (приврзок, документ, сертификат, декларација и сл.). Треба да содржат податоци за **белези, квалитет, начин на употреба, функционалност на стоките и услугите, влијание на животната средина и здравјето, благосостојбата и географска адреса со податоци за трговецот за да можете да го идентификувате**. Овие податоци треба најмалку да се на македонски јазик и на албански јазик, а може да бидат и на други јазици со знаци што на потрошувачите им се јасни, видливи, читливи и разбирливи.

Имаше понуда за одлична цена за лаптоп на рати, кога дојдов на каса ми рекоа дека понудата важи само ако покажам индекс!

Дали трговецот може вака да постапи?

ЗЗП бара **и општите и посебните услови за продажба на стоки и услуги** да бидат истакнати на **јасен, видлив и читлив** јазик во просториите на трговецот! И посебните услови кои се однесуваат на одреден вид на стоки и услуги, за одредена група на потрошувачи или за начините на плаќање треба да бидат, исто така, истакнати на **јасен, видлив и читлив** начин! Ова е битно да се знае! На пример, лаптоп од таа марка (производ) или интернет-врска (услуга) или животното осигурување (услуга), се продава поевтино за студенти (група на потрошувачи) со плаќање на 24 рати со одредена кредитна картичка без камата (начин на плаќање). Или, на пример, ако во туристичката агенција стои дека цената на пакет-аранжман за овој викенд е пониска за 50%, а при плаќањето ве известуваат дека тоа важи за младенци кои склучиле брак во конкретниот месец - ова не е во ред! Потрошувачите однапред треба да знаат за посебните услови на продажба!

Дали можат трговците да ми наплатат за украсната амбалажа? Што со платената кауција за стаклените шишиња за газиран сок?

Во врска со **амбалажата**, важна е одредбата за задолжително известување на потрошувачот, кога таа се плаќа дополнително, и за задолжително враќање на кауцијата при враќање на амбалажата за која е платена кауцијата, таму каде што е платена.

Според постојното потрошувачко право можев да вратам купени производи под одредени услови во рок од 15 дена доколку не ми се допаднат кога ќе се вратам дома? Дали и новиот ЗЗП содржи слично решение?

Законодавецот ја задржа одредбата (член 10 од ЗЗП) со која купената стока можете да ја вратите и да ги добиете парите назад во рок од 15 дена ако не се работи за стока по нарачка или спецификација (вие да сте ги дале димензиите, сте го определиле квалитетот и друго). Замената на стоката со соодветен квалитет или за платените пари (враќање на парите), се врши ако стоката не била употребувана, ако се сочувани нејзините изглед, употребни својства, пломби и фабрички означувања, како и сметката што на потрошувачот му била издадена заедно со стоката.

Како треба да се означени цените за да можам да видам кое од ладно цедените масла е најевтино?

Истиот проблем го имам и со други производи, на пр., конзервиран грашок (200, 300 грама), прашок за перење или алуминиумска фолија (некоја е 5 метри, друга 20 м трета 50 м). Имам проблем со споредувањето на различните амбалажи, ми треба дигитрон?

Со ЗЗП се зголемени обврските при означувањето на цените како на продажното место, така и во рекламните маркетинг пораки. Мора да се назначува **продажната цена** (вкупната цена која треба да ја платите како потрошувач), но и единечната цена ако тоа ви олеснува да го изберете производот според цената. Така, за одделни производи се назначува и **единечната цена**, тоа е цена за 1кг, 1л, 1 м и сл., на пример, доколку маслиновото масло се пакува во различни пакувања од различни производители, сега ќе ги знаете цените за 1 литар од сите трговски марки кои се продаваат и ќе можете да се одлучите што ви е најповолно! Ова е корисно за шеќер, брашно и слично. Но, на пример, не е zgodно за ванилин шеќер или бибер каде што пакувањата се многу мали! За кои производи ќе важи, треба да се уреди со подзаконски акти!

Понекогаш имам чувство дека сите производи и услуги се постојано намалени, не знам која е појдовна цена на намалувањето! Како да сум сигурна дека цената не е зголемена и намалена пред акцијата?

Законодавецот не го реши до крај овој проблем. Во однос на ценовните намалувања, исто така, се зголемени обврските на трговците. Определени се посебните облици за ставање во промет: **распродажба, акциска продажба (акција), промотивна продажба (промоција), сезонско намалување, ставање во промет на стоки со недостаток или грешка и ставање во промет на стоки на коишто им изминува рокот на употреба**. Дефинирани се разните видови на продажби со ценовно намалување. Ограничен е рокот на траење на акцијата не подолго од 30 дена, а промоција 8 дена за нови производи и услуги! Меѓутоа, законодавецот дозволи повремено намалување на цените кое може да биде покус од 3 дена!

Според ЗЗП, **претходната продажна цена и намалената цена** треба да бидат назначени! Претходна продажна цена е најниската цена која била означена во претходните 30 дена (референтна цена)! Меѓутоа, означувањето на намалувањето во однос на референтната цена не е обврска за трговците на далечина при електронско тргување и за намалувањата што траат помалку од три дена! Потрошувачите не се спасени од качувањето на цените пред „Црн петок“, на пример, кога намалувањето трае еден ден.

Стоката со грешка и на онаа на која ѝ изминува рокот треба да биде издвоена со јасно назначување дека намалувањето на цената е поради наведените причини!

Во маркетот ми нудат врзани три производи од кои едниот е **gratis-бесплатен**, но цената на трите производа е малку намалена, ниту еден не е **gratis**? Шест шишиња по литар и **пол сок спакувани заедно** имаат едно шише **gratis**. Ова е точно ако се спореди цената на поединечно шише?

Во ЗЗП се определува што се смета за **заедничка понуда** и условите под кои може да се назначуваат цените за заеднички производи! Трговците треба да се внимателни, а вие треба да знаете неколку нешта за заедничките продажби! Важно е да знаете: доколку производите одделно се продаваат во истиот објект, треба да се назначени цените на заедничка и поединечна продажба на производите. Маркетингот **gratis производ** треба да се користи единствено ако навистина има нешто што не се плаќа. На пример, виски со две чаши **gratis** значи дека и без чаши цената на шише виски е иста. Доколку е заедничка продажба, не мора да ги има брендираните чаши во продавницата, но потрошувачот треба да ја види разликата ако постои амбалажа со чаши и само шише, и самиот да реши што сака. Ако, пак, средства за чистење се нудат заеднички со едно **gratis**, тогаш мора во продавницата да ги има поединечно да се купат сите средства и да се гледа дека навистина едното е **gratis** во заедничката понуда.

Платив аванс за мебел. И после 60 дена мебелот не ми го испорачаа! Дали можам да барам да ми ги вратат парите со камата?

ЗЗП предвидува решение за состојбите кога **потрошувачите треба да платат аванс**, претходна уплата за стоки или услуги. Во случај кога рокот за испорачување на стоките или за извршување на услугите е **подолг од 30 дена**, трговецот е должен на потрошувачот да му плати камати на авансот по стапката за законска казнена камата утврдена согласно со Законот за облигационите односи што важи за договорите во кои барем едното лице не е трговец, а за времето од

приемот на авансот до денот на испорачување на стоките или на извршувањето на услугите, согласно со прописите со кои се уредуваат трошоците за облигационите односи. Доколку трговецот не му ги исплати на потрошувачот каматите при испорачувањето на стоките или извршувањето на услугите, **потрошувачот е овластен да го одбие испорачувањето на стоките или извршувањето на услугите до исплатата на каматите на авансот.**

За една неплатена сметка добив опомена која ми беше наплатена, иако не дадов согласност за вакви наплати!

Дали може друга фирма да ме опоменува за долгови и да ги наплаќа?

Според ЗЗП, **забрането е трговецот** (сите трговци даватели на јавни услуги, банки, финансиски друштва кои даваат брзи кредити, лизинг компании и сл.) **да врши наплаќање за кое било известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парични обврски. 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, со цел остварување на неговите побарувања во однос на потрошувачот, без претходна изречна пишана согласност од потрошувачот.**

- Кои документи треба да ги добијам од трговецот кога трговецот ми испорачува определена стока или ми врши определена услуга?

На кој јазик можам да ги добијам овие документи?

Според ЗЗП, трговецот треба да предаде декларација, сертификат, гарантен лист, изјава за сообразност, технички упатства, упатства за склопување, составување и/или монтажа, упатства за користење, листа на овластени сервиси и/или друг соодветен документ. Тие треба да бидат на македонски и на албански јазик (јазикот што го зборуваат 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија). Во ЗЗП е уредено што точно треба да содржи декларацијата.

Побарав од трговецот да ми наведе кој е овластен сервисер за мојот нов клима уред?

Ме интересира дали има временски период во кој можам да најдам со сигурност резервни делови за мојот миксер?

Според ЗЗП, трговецот е должен да обезбеди достапност до услуги на сервисирање, а заедно со производителот и до резервни делови за стоката, **за најмалку пет години, сметано од денот на нејзиното производство, но не помалку од две години од денот на нејзината испорака на потрошувачот.**

Слушнав дека новиот ЗЗП предвидува поголеми обврски за давателите на услуги и јавни услуги?

Дали сега сметката за јавни услуги треба да изгледа поинаку?

Дали застарените обврски треба да бидат одделно обележани на сметките?

ЗЗП предвидува низа обврски за давателите на услуги: за давање на поголем број информации; за договорно регулирање на правата и обврските; обврските на давателите на јавни услуги во однос на промените на цената; за содржината на сметката; за исклучување поради неплатени сметки и за вклучување по намирување на обврските од страна на потрошувачот; при правото на потрошувачот на раскинување на договорот за јавна набавка; при промена на давателот на јавна услуга. ЗЗП предвидува дека трговците кои даваат јавни услуги се должни на потрошувачите, во секој случај, да им обезбедат постоење и **непречено функционирање на телефонска линија по основната тарифа на повикот, со цел овозможување потрошувачите да постават прашања, да побараат помош, да пријават проблем, прекин, застој или недостаток, како и да изнесат своја оплака.** И уште, точно е дека сега во сметката треба да се дадени одвоено износите кои не се платени, но кои според Законот за облигационите односи се застарени!

Дали е точно дека често несоодветното однесување на трговците (кога тие не покажуваат доволно професионално внимание) пред склучување на потрошувачките договори за време на нивното траење и по завршувањето на договорот, може да се подведе под нечесна трговска практика која е забранета со ЗЗП и се санкционира?

Дали доколку однесувањето на трговецот предизвика да донесеме одлука која најверојатно ќе ги наруши нашите економски интереси или нашето однесување, како просечен потрошувач, или интерес на одредена група потрошувачи на која припаѓаме, или ранливи потрошувачи, се смета за нечесна трговска практика?

ЗЗП содржи поголем број одредби за заштита на потрошувачите од нечесна трговска практика! ЗЗП набројува примери за нечесна деловна практика и наведува ситуации кои се сметаат секогаш за **измамничка трговска практика**, што секогаш се смета за **агресивна трговска практика**! Нечесна деловна практика е онаа која е спротивна на должното професионално внимание на трговците и доведува до значително нарушување на пазарното однесување на просечните потрошувачи, или на просечен потрошувач на определена група кон која е насочена нечесната трговска практика.

Доколку како потрошувач ви се повредени правата со користење на нечесни трговски практики од страна на трговецот, **имате право на надоместок на штетата која сте ја претрпеле.** Потрошувачите чии права се повредени со користење

на нечесни трговски практики од страна на трговецот, имаат право и на **сразмерно намалување на цената и раскинување на договорот**.

Измамничка трговска практика може да се врши со давање на лажни податоци, со премолчување на одредени податоци, па дури и со давање на точни информации!

Маркетингот од видот - само денес, само тука и единствено во наредните неколку часа производот и услугата се достапни по таа ниска цена - е недозволен, доколку и за неколку дена маркетиншкиот трик биде повторен! Не е дозволено и да се плаќа со производи или пари за потрошувачите да зборуваат за позитивните искуства од производот, а да не се означи дека се работи за платена реклама! Не е дозволено да се вети дека ќе се насади дрво за секоја продадена кесичка бонбони и да не се исполни ветувањето, а оние кои ја штитат природата - зелени - да го купуваат тој производ! Точно би било да се каже дека во маслиновиот зејтин нема холестерол, но тоа е измамничка реклама! Точен е податокот кога вредноста на шеќерот или маснотиите во еден производ се изразуваат во 10 грама, а витамините и здравите влакна во 100 грама од истиот производ во декларацијата, но тоа е измамничко однесување, затоа што мал број потрошувачи ќе го забележат ова! Точно е кога туристичката агенција ветува дека ќе ја видиме Ајфеловата кула во Париз во пакет-аранжманот за посета на Париз, но поголемиот број потрошувачи веруваат дека ќе се сликаат покрај Кулата, а не да ја видат панорамски од автобус, па затоа, иако податокот е вистинит, се работи за измамничка трговска практика.

Агресивна практика е кога по смртта на блиско лице упорно се нудат услуги за надгробен споменик! Или кога се вели се опоменува потрошувачот дека ако не се плати последната рата од сметката, тоа ќе биде објавено во локалните весници!

Низ призмата на одредбите од ЗЗП, под одредени околности многу однесувања на трговците можат да се подведат под нечесна трговска практика доколку влијаеле потрошувачот да донесе економска одлука која не би ја донел да не бил под влијание на таквата нечесна трговска практика. Трговците треба да водат сметка, кога нудат производи и услуги на потрошувачите, да постапуваат со професионално внимание пред, за време и по престанувањето на потрошувачкиот договор.

Што значи терминот нечесна договорна одредба? Дали доколку има таква одредба, потрошувачкиот договор може да опстане? Како се толкуваат договорните одредби во потрошувачките договори кои се нејасни?

За нечесна договорна одредба се смета договорната одредба со која, **спротивно на начелото на совесност и чесност, се создава очигледен несразмер помеѓу договорните права и обврски на страните, а на штета на потрошувачот**, независно дали за таа одредба се преговарало или не. За една одредба да биде нечесна, таа треба да е спротивна на начелото на совесност и чесност и истовремено да доведува до очигледен несразмер на правата и обврските, а на штета на потрошувачот. Новиот ЗЗП **не води сметка за тоа дали се преговарало за одредена одредба, дури и тогаш кога трговецот и потрошувачот преговарале за одредена одредба поединечно и тогаш таа може да се прогласи за нечесна и да се смета за ништовна**. До ова ќе дојде доколку одредбата ги исполнува другите два условия: да е спротивна на начелото на совесност и чесност и истовремено да доведува до очигледен несразмер на штетата на потрошувачот.

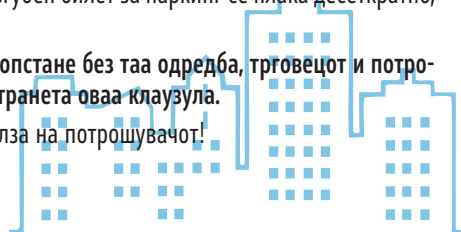
ЗЗП **дозволува оценување на договорната одредба за нечесна и кога станува збор и за битните елементи на договорот**, како и на соодветноста на цената и другите надоместоци во однос на стоките и услугите што се снабдуваат како против надоместок, **дури и кога овие договорни одредби се јасни, разбирливи и недвосмислено изразени**. Така, на пример, клаузулата за примена на швајцарскиот франк како валутна клаузула, доколку не му била доволно предочена на потрошувачот и не му било укажано на последиците од нејзината примена, би се сметала за нечесна и кога за неа поединечно се преговарало помеѓу трговецот и потрошувачот, ако предизвика енормно и несоодветно растење на анuitетот за кредит. Нечесна е клаузулата дека корисникот на брз потрошувачки кредит дневно треба да плаќа договорна казна во определена висина доколку не пронајде во брз рок гарант плаќач кој работи во државна администрација и има плата најмалку 60 000 денари и во случај кога се преговарало поединечно за ваквата одредба. Нечесна одредба е кога во општите услови на некоја компанија пишува, на пример, дека изгубен билет за паркинг се плаќа десеткратно, а тоа не го пишува на самиот билет.

Доколку само една договорна одредба е нечесна, а договорот може да опстане без таа одредба, **трговецот и потрошувачот можат да останат во договорниот однос доколку од него е отстранета оваа клаузула**.

Толкувањето на нејасните одредби на потрошувачките договори е во полза на потрошувачот!

ЗЗП има листа на црни клаузули кои по правило се сметаат за нечесни!

Овие клаузули се ништовни и забранети!



Доколку на мојата адреса добијам пратка која не сум ја нарачала и трговецот бара да ја платам или да ја вратам на моја сметка, што треба да направам?

Не се дозволени **инертните продажби**! Во ваков случај не морате ни да ја платите ни да ја вратите пратката! Според ЗЗП, **ова се смета за нечесна трговска практика** и потрошувачот не е обврзан на каков било надоместок во случаите на непобарани испораки на стоки, вода, гас, електрична енергија, подрачно греење или дигитална содржина, како и во случаите на непобарани вршења на услуги.

Во кој рок треба да ми биде испорачана стоката при договор за продажба и кога ризикот од пропаст на стварта преоѓа од трговецот на мене како потрошувач?

Стоката треба да биде испорачана **без одлагање, но не подоцна од 30 дена**. ЗЗП прави разлика помеѓу фиксни и нефиксни рокови на испорака. Доколку рокот не е фиксиран, потрошувачот треба да го повика трговецот да ја предаде стоката и да му остави дополнителен рок. Кога е договорен фиксиран рок како точен датум или настан, невестински фустан за свадба на одреден датум, или елка за Нова Година, испораката на одреден датум е од суштинско значење.

- Ризикот од случајно пропаѓање на стоката преминува во физичко владение на потрошувачот во моментот на предавање на стоката. Доколку потрошувачот го избира превозникот и во моментот на предавање на превозникот.

Што е тоа сообразност, како се разликува од гаранцијата за исправно функционирање на предметот на продажба во Законот за облигационите односи и од трговската гаранција уредена во Законот за заштита на потрошувачите?

Кој одговара кога производот не е сообразен?

Кои се правата на потрошувачот во случај да купил несообразен производ?

Сообразноста е законска обврска за точноста на тврдењата на продавачот или субјективните и објективните очекувања на купувачот за материјалните и правните својства на предметот за продажба, кај договорот за продажба! Меѓутоа, доколку продавачот ви каже „Чувајте ја сметката, имате двегодишна гаранција“ - не постапува правилно. Забрането им е на трговците, при склучувањето на договорите за продажба, како и при огласувањето на потрошувачките стоки, да ги користат изразите „трговска гаранција“, „гарантен лист“ или други слични изрази со исто значење, доколку врз основа на договорот за продажба потрошувачот не се стекнува со права поголеми или дополнителни во однос на оние што произлегуваат од одговорноста на трговецот за несообразноста на стоката, или од другите права што потрошувачот ги има согласно со овој Закон или друг пропис. Не треба да ве збунува дека станува збор за нешто повеќе освен за негова законска обврска да одговара за субјективните и објективните својства на потрошувачката стока.

Трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока, односно стоката со дигитален елемент, доколку таа се покаже во рок од две години од нејзиното предавање. Можно е со договорот да се предвиди и подолг рок од овој. Рокот од две години е законски рок за одговорност на трговецот за несообразност. Само за половни, веќе употребувани стоки, може да се договори покусок за одговорност на трговецот кој не може да биде покусок од една година.

Товарот на докажување дали потрошувачката стока (и дигиталната и половната и веќе употребуваната) **е сообразна, е на товар на трговецот** и тоа сè додека постои одговорноста за несообразност - најчесто **2 години** или повеќе, а за половните и употребувани стоки најмалку 1 година.

Потрошувачот треба, според ЗЗП, да му се обрати на трговецот или на лице именувано од трговецот, за вакви ситуации во рок од 60 дена од денот кога го забележал недостатокот или несообразноста. Овој рок и течењето на рокот ќе биде многу тешко да се докаже!

Во новиот ЗЗП не е изречно предвидено дека ви треба фискална сметка кога правите рекламација или кога како потрошувач поднесувате приговор до трговецот за несообразност на потрошувачката стока! Меѓутоа, сметката ќе помогне за да се докаже кога и каде ви е продадена определена стока и од кога тече рокот од две години од предавањето на стоката! Декларациите, упатствата, спецификациите, изјавите за сообразност и слично можат да помогнат во докажување на несообразноста.

Кога потрошувачката стока е несообразна, **треба да му се обратите на трговецот кој ви ја продал потрошувачката стока**! Во приговорот треба јасно да укажете кои се недостатоците на стоката или што потрошувачката стока која ви е продадена ја прави несообразна.

Кога стоката е несообразна, потрошувачот може алтернативно да бара: **бесплатна поправка на стоката; замена на стоката; намалување на цената и раскинување на договорот, а кумулативно, доколку претрпел штета поради несообразноста, може да бара и надомест на штетата.**

Што е тоа трговска гаранција? Дали ако за кој било апарат за домаќинство добијам гаранција за исправно функционирање која трае пет години, трговецот мора да стои зад оваа своја обврска во тој рок?

Кои се моите права?

Трговската гаранција во светот е позната под името комерцијална гаранција. Тоа е секоја подолга гаранција од оние две години во кои имаме законска гаранција или во кои трговците гарантираат за сообразност на стоката која му ја испорачале на потрошувачот. Во светот на поголема понуда од побарувачка вообичаено е да се гарантира за исправното функционирање и трајноста на производите за подолг временски период.

Кога трговецот му дал на потрошувачот трговска гаранција со гарантен лист во којшто е содржана обврската на трговецот или на производителот да **гарантира за исправното функционирање на потрошувачките стоки во текот на определено време**, сметајќи од нивното предавање на потрошувачот, трговецот и производителот се обврзани со одредбите и условите предвидени во гарантниот лист и во поврзаното огласување на потрошувачките стоки достапно пред или во моментот на склучување на договорот.

Кога производителот му дал на потрошувачот трговска гаранција со гарантен лист во којшто е содржана обврската производителот да **гарантира за трајноста на потрошувачките стоки во текот на определено време**, сметајќи од нивното предавање на потрошувачот, производителот е обврзан кон потрошувачот во поглед на поправка или замена на потрошувачката стока согласно со одредбите на ЗЗП и условите предвидени во гарантниот лист и во поврзаното огласување на потрошувачките стоки достапно пред или во моментот на склучување на договорот.

Гарантниот лист треба да е на македонски и на албански јазик.

Потрошувачот може да бара поправка на потрошувачката стока или, пак, од трговецот, односно од производителот да бара замена на потрошувачката стока во текот на гарантниот рок, без оглед на тоа кога се појавило неисправното функционирање, односно нефункционирање.

На барањето на потрошувачот трговецот треба да одговори во рок од 30 дена, а правата за потрошувачот се губат во рок од 1 година кога побарал да се направи нешто врз основа на гарантниот лист.

Дали има договори кои како потрошувачки се уредени единствено во ЗЗП и кои се моите права кога склучуваме ваков вид на договори? Според кој член на ЗЗП?

Постојат договори уредени во ЗЗП. Тие се детално уредени во овој Закон. Такви договори се: договори на далечина, договори склучени надвор од деловните простории, договори за поделена употреба на недвижност, долгорочен производ за одмор за продажба и размена и договори за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги.

Ова се специфични и различни договори во кои правата и обврските на трговците се разликуваат од договор до договор.

Она што е битно е дека во ЗЗП постојат голем број на одредби кои се однесуваат на **преддоговорното информирање** на потрошувачите. За секој од овие договори треба да погледнете во ЗЗП кои информации треба да би биле дадени пред да го склучите договорот.

Заедничко за сите овие договори е дека имате право **да се повлечете од договорот во рок од 14 дена** без да објаснувате зошто го правите тоа. Условите под кои се склучуваат овие договори се специфични и дозволуваат да си дадете период за да можете да се премислите. Правата и обврските при повлекувањето и задолжителното известување за ваквото право на потрошувачот се уредени со ЗЗП.

Обезбеден е и подолг **период од 30 дена** за да можете да се повлечете од договорот надвор од деловните простории кога договорот е склучен во домот на потрошувачот, при небарана посета или екскурзија организирана од трговецот. Потрошувачите **кои добиваат „бесплатни“ дигитални услуги** (на пр., каде што се обезбедуваат лични податоци) **сега ќе имаат корист од заштитата на правата на потрошувачите**. Давателите на такви услуги ќе треба да воспостават соодветни услови за да бидат сигурни дека потрошувачите можат да ги остварат своите права.

Со ЗЗП се обезбедува поголема транспарентност за потрошувачите.

Онлајн пазарите мора да обезбедат повеќе информации **во однос на идентитетот на продавачот и нивното одлучување зад рангирањето на резултатите од пребарувањето**. Трговците ќе бидат спречени да манипулираат со прегледите и мора да го објават секое платено рекламирање кое промовира производ во резултатите од пребарувањето. Овие обврски се дизајнирани за да им обезбедат на потрошувачите јасност во врска со производите, услугите и содржините со кои се претставени и нивните права откако ќе се купат.

Насоки - 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 прос-
тории 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.

Покрај кај трговецот, можете да ги заштитите своите права со обраќање кај граѓанските здруженија кои ги штитат пра-
вата на потрошувачите, до Државниот пазарен инспекторат и, секако, во вонсудски и судски постапки.



Контактирајте нè!

СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАД СКОПЈЕ

Бул. Илинден, бр. 82, 1000 Скопје

За советување обратете се на: Е-пошта: potrosuvaci@skopje.gov.mk

Facebook: „Заштита НА ПОТРОШУВАЧИ-Совет на Град Скопје“

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100087247233009>



Изработил

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА - ОПМ

Ул. 50 Дивизија, 10А, 1000 Скопје

За советување обратете се на: телефонски број: 02/ 3179-592;

Е-пошта: sovetuvanja@opm.org.mk,

Facebook:

<https://www.facebook.com/organizacijanapotrosuvacitenamakedonija/>

Платформата за советување на веб страна <http://www.opm.org.mk>

*Оваа брошура е изработена од сѐтрана на Организацијата на потрошувачите на Македонија,
во соработка со Советот за заштита на потрошувачите на Град Скопје, во рамките
на Програмата за заштита на потрошувачите на Град Скопје за 2023 година.*