



Анализа на спроведена онлајн анкета на тема

**ПОТРОШУВАЧИ - КОЛКУ СТЕ ЗАПОЗНАЕНИ СО ВАШИТЕ
ПОТРОШУВАЧКИ ПРАВА?**



Анализа на спроведена онлајн анкета на тема - ПОТРОШУВАЧИ - КОЛКУ СТЕ ЗАПОЗНАЕНИ СО ВАШИТЕ ПОТРОШУВАЧКИ ПРАВА?

Организација на потрошувачите на Македонија, во рамки на Програмата за заштита на правата на потрошувачите за 2024 година на Министерството за економија и труд, спроведе онлајн анкета со цел да добиеме информации за тоа колку потрошувачите се запознаени со нивните потрошувачки права. Анкетата беше објавена и промовирана на социјалните мрежи (Facebook и Instagram), на којашто одговорија вкупно 538 испитаници.

Добиените резултати од спроведената анкета, како и точните одговори на истата можат да се увидат подолу во текстот.

1. Позитивен резултат можеме да забележиме на првото прашање во однос на тоа дали кај онлајн продажбата (веб страница, апликација, Facebook, Instagram), при купувањето/доставата на производот трговецот треба да достави и фискална сметка, фактура или потврда за плаќање, каде дури 95% од испитаниците се запознаени дека трговецот е должен да достави фискална сметка, фактура или потврда за плаќање, додека мал процент од 5% се изјасниле дека трговецот ја нема оваа обврска.

Член 32 од Законот за заштита на потрошувачите (Сметка)

(1) Трговецот мора за продадениот производ, односно извршената услуга на потрошувачот да му издаде фискална сметка, односно јасно видлива и читливо напишана сметкопотврда или фактура, доколку со друг пропис поинаку не е определено. (2) Трговецот мора на потрошувачот да му овозможи проверка на точноста на пресметаниот износ по однос на квалитетот и *количината* накупениот производ, односно извршената услуга. (3) За издавање на сметката од ставот (1) на овој член не е дозволено дополнително да се наплатува.

2. Од вкупниот број испитаници, 34% го знаат точниот законски рок од 14 дена во кој имаат право да се повлечат од договорот склучен на далечина (договор со кој се обврзале за купување на одреден производ или користење на услуга склучен преку интернет или друго средство за комуникација со трговец кој е легално регистриран).

Член 127 од Законот за заштита на потрошувачите (Право на повлекување)

(1) Потрошувачот има право на повлекување од договорот на далечина или од договорот вон деловните простории, во рок од 14 дена, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето од договорот и без негова обврска да плати какви било трошоци освен трошоците предвидени во членот 131 од овој закон и освен во случаите утврдени во членот 133 од овој закон.



3. Испитаниците во голем процент (90%), се запознаени со правото дека трговецот треба да им ја наплати куповната цената на производот која е означена на рафтот каде што е изложен производот, додека мал процент од испитаниците (10%) сметаат дека треба да им биде наплатена цената која е утврдена на касата иако таа е поразлична од онаа означена на рафтот.

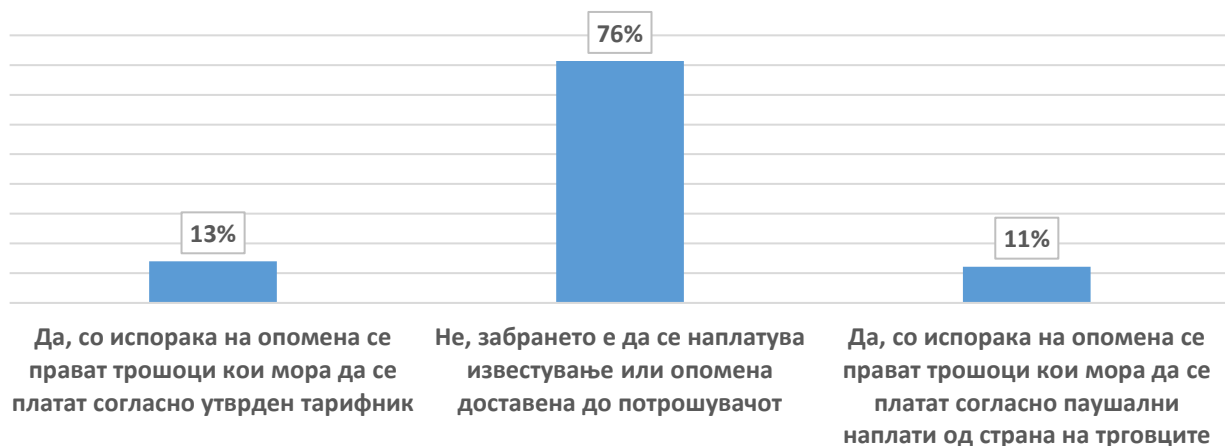
Член 13 став 4 од Законот за заштита на потрошувачите (Начини на означување на цената)
(4) Трговецот е должен да се придржува на означените продажни, односно единични цени.

4. Голем дел од испитаниците (76%) се запознаени со правото дека на трговецот му е забрането да наплатува известување или опомена во случај на доцнење со наплата на доспеани парични обврски од страна на потрошувачите. Помал процент од испитаниците (13%) сметаат дека трговецот може да ги наплатува опомените согласно утврден тарифник, додека пак само 11% од испитаниците сметаат дека трговецот може да ги наплатува опомените согласно паушално утврдени износи.

Член 36 став 1 од Законот за заштита на потрошувачите (Известувања или опомена за задоцнување при плаќање)

(1) Забрането е трговецот да врши наплаќање за кое било известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парични обврски

4. Ви стигнуваат опомените од трговците, вклучително и од телекомуникациските оператори, јавното претпријатие, финансиските институции и други трговци дека не ви се навремено платени сметките, односно дека доцните со наплата на доспеани парични обврски при што опомените од трговците ви се наплатуваат. Дали наплата на испорачана опомена е дозволено?





5. Само 38% испитаниците дале точен одговор дека законскиот рок, освен во случаите кога не е договорен дополнителен рок со посебен договор, во кој трговецот е должен да го испорача купениот производ е 30 дена, додека пак 57% од испитаниците сметаат дека тој рок е 15 дена, само 3% од испитаниците сметаат дека рокот за испорака е 20 дена.

Член 95 став 1 од Законот за заштита на потрошувачите (Испорака)

(1) Освен ако страните поинаку не се договориле во поглед на времето на испорака, трговецот е обврзан да ги испорача стоките по пат на пренос на физичкото владение или контрола врз стоките на потрошувачот, без одлагање, а во секој случај не подоцна од 30 дена од склучувањето на договорот.

6. Голем процент од потрошувачите (73%) се изјасниле дека при остварување на нивното законско право за замена на производ, имаат право да бараат од трговецот да им го заменат производот со друг производ или да побараат да им го врати платениот износ. Помал процент од 23% од испитаниците сметаат дека имаат право само да го заменат производот, но не и да им биде вратен платениот износ. Додека пак само 4% од испитаниците сметаат дека немаат право ниту на замена на производот, ниту на враќање на платениот износ.



Член 10 од аконот за заштита на потрошувачите (Замена со друга стока)

(1) Трговецот има обврска на барање на потрошувачот кој кај него има купено стока, а што не е соодветна во однос на формата, големината, моделот, бојата, бројот или од други причини, истата да ја замени со стока што има соодветен квалитет, освен во случај на стока изработена по нарачка од потрошувачот. (2) Трговецот е должен да изврши замена на стоката од ставот (1) на овој член, во рок од 15 дена сметано од денот кога стоката му е



предадена на потрошувачот. (3) Замената на стоката со соодветен квалитет 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. (4) Ако во моментот на поднесувањето на барањето од страна на потрошувачот трговецот нема соодветна стока, во смисла на стока што ќе одговара на неговите потреби, потрошувачот има право, по свој избор да бара: 1) да го раскине договорот и да бара враќање на платениот износ или 2) да ја замени стоката со друга соодветна стока кога трговецот ќе располага со таква стока.

7. Помалку од половина од испитаниците (39%) сметаат дека потрошувачкиот приговор најпрво треба да поднесе кај трговецот од каде што го купиле производот што претставува и точен одговор на прашањето, додека 31% од испитаниците сметаат дека тоа треба да го направат најпрво до надлежната инспекциска служба. Произлегува дека 28% од испитаниците сметаат дека своето право можат да го остварат преку организациите на потрошувачи и дека треба најпрвин таму да се обратат, а мал процент од 2% сметаат дека потрошувачки приговор најпрво треба да поднесат до судот.



Потрошувачки приговор (член 188 став 1 точка 1 и Член 189 од Законот за заштита на потрошувачите)

- Член 188 став 1 точка -1)Потрошувачот заштитата на своите права може да ја остварува преку потрошувачки приговор пред трговците;

- Член 189 -1)Трговецот, односно трговецот кој дава јавна услуга, е должен да му овозможи на потрошувачот поднесување потрошувачки приговор во случаи на повреда на правата на потрошувачот што истиот ги има врз основа на овој закон или на договор.

8. На прашањето кој е рокот во кој трговецот или сервисерот треба да ја извршат поправката или замената на производот кој е во гарантен рок, а покажал одреден недостаток и истиот соодветно е пријавен од страна на купувачот, може да забележime голема дискрепанца помеѓу одговорите, односно висок процент од испитаниците (69%) се изјасниле дека рокот е 30 дена, додека помал процент од испитаниците (19%) навеле дека овој рок е 20 дена, а само 12% се изјасниле дека рокот е 45 дена.



Член 103 став 3 и став 4 од Законот за заштита на потрошувачите (Право на поправка или замена)

(4) Трговецот или лицето овластено од него се должни поправката или замената на потрошувачките стоки, соодветно, да ја извршат во разумен рок од моментот кога потрошувачот го информирал трговецот за несообразноста што не може да биде подолг од 30 дена од кога стоката е преземена и без значителни непријатности за потрошувачот, имајќи ги предвид природата на стоката и намената за која што потрошувачот ја набавил, како и природата, тежината на несообразноста и сложеноста на отстранувањето на несообразноста. (5) Потрошувачот кој барал поправка на потрошувачката стока, во секој случај, е овластен да бара нејзина замена ако трговецот или лицето определено од негова страна не ја извршиле бараната поправка во разумен рок што не може да биде подолг од 30 дена од кога стоката е преземена.

9. Голем процент од испитаниците (82%) се изјасниле дека трговецот е должен потрошувачката стока која е под гарантен рок и истата имала одреден недостаток да ја замени или да им го врати платениот износ, во случајот кога производот во рамки на гарантниот рок е поправан 3 пати за различна причина за поправање или 2 пати од иста причина за поправање, додека пак помал процент од испитаниците (12%) се изјасниле дека ова право го имаат само доколку во рамки на гарантен рок производот е поправан 4 пати за различна причина за поправање или 3 пати од иста причина за поправање. Само 6% од испитаниците навеле дека трговецот ја нема оваа обврска.



9. Знаете ли во кој случај трговецот е должен потрошувачката стока која е под гарантен рок и истата имала одреден недостаток да ја замени или да ви го врати платениот износ:



Права на потрошувачот по однос на гарантниот рок од Законот за заштита на потрошувачите (Член 113став 2)

(2) Потрошувачот може да бара замена на потрошувачката стока во случај кога потрошувачката стока е веќе поправана три пати во текот на гарантниот рок, независно од причината за поправање, како и во случај кога потрошувачката стока е веќе поправана два пати во текот на гарантниот рок од иста причина за поправање.