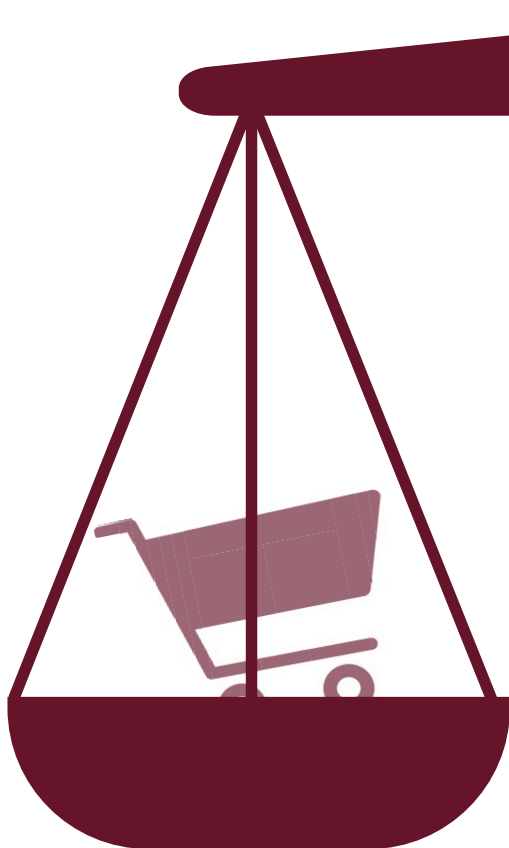




РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА



Новините во 33П

Законот за
заштита на
потрошувачите

Кога вие се јавувате како потрошувач, а од другата страна се наоѓа трговецот кој што нуди одредени производи или услуги, во тој случај вие сте заштитени согласно Законот за заштита на потрошувачите (ЗЗП). Токму и ЗЗП јасно дефинира кој може да биде потрошувач, а кој може да биде трговец, па оттука:

- **“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.

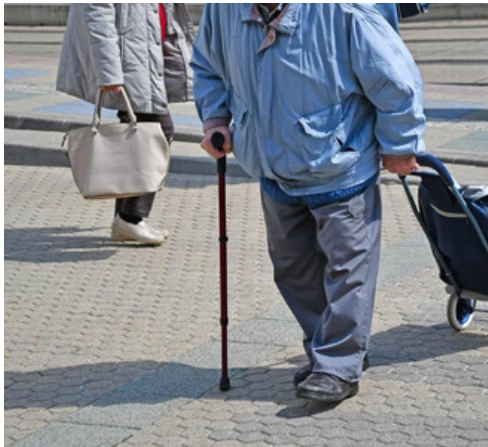
Потрошувач сте кога купувате производи за домот, исхрана, облека, обувки, движен и недвижен имот, кога склучувате договори за одредени услуги, понатаму кога користите јавни услуги или финансиски услуги од финансиските институции, без оглед дали тоа го правите физички во објектот на трговецот или на онлајн платформа на која трговецот продава или нуди услуги.



Но внимавајте ЗЗП, ве заштитува само кога станува збор за купување производ или користење на услуга од регистрирано правно лице, односно легален трговец.

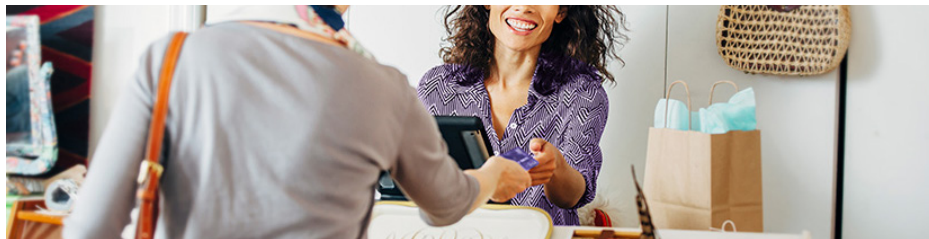
Првиот Закон за заштита на потрошувачите во Република Северна Македонија беше донесен на 29.07.2000 година, вториот закон се донесе во 2004 година, којшто претрпе седум измени низ годините, а во моментот на сила е најновиот ЗЗП кој се донесе на 03.11.2022 година. Новиот ЗЗП носи многу нови измени во делот на заштитата на потрошувачките права.

- Новиот ЗЗП, става голем фокус на ранливите потрошувачи, па така е воведена нова дефиниција на ранлив потрошувач, според која „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 може да ги набавки, како и потрошувачот кој поради телесни или душевни мани, старост или лековерност се однесува на начин што трговецот може разумно да го предвиди.



Ранлив потрошувач во пракса е оној потрошувач којшто е недоволно информиран, за разлика од останатите потрошувачи и токму тој недостаток на информации со кои тој располага го прави поранлива страна во секојдневните потрошувачки односи. Токму затоа и ЗЗП ги става овие лица како посебна категорија на потрошувачи, тука би ги споменале социјалните категории на лица, лицата без примања или со многу ниски примања, лицата со определени недостатоци и други категории коишто би потпаднале под ранлива категорија, согласно критериумите за стекнување статус на ранлив потрошувач, пропишани од страна на Владата на Република Северна Македонија.

Дали се двоумите во однос на тоа кои информации трговецот е должен да ви ги даде пред да стапите во потрошувачкиот однос, односно пред да купите одреден производ или да користите одредена услуга, или пак на каков начин е должен да ве информира и да ви ги даде овие информации?



Во овој случај во ЗЗП јасно се предвидува дека трговецот е должен да обезбеди основни информации за сите стоки и услуги кои ги продава, сите податоци е потребно да бидат јасни, видливи и читливи. Треба да содржат податоци за белези, квалитет, начин на употреба, функционалност на стоките и услугите, влијание на животна средина и здравје, благосостојбата и географска адреса и др податоци за определување на идентитетот на трговецот. Трговецот е должен овие информации да ви ги даде на македонски јазик и неговото кирилично писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територија на Република Северна Македонија и неговото писмо, а може тоа да биде и на други јазици со знаци што на потрошувачите им се јасни видливи читливи и разбирливи.

Сакавте да купите одреден производ кој што видовте дека е на акциска цена во новиот флаер кај продавачот, но кога дојдовте да го купите, продавачот ви кажа дека истиот може да се купи само со специјална картичка, за што никаде немаше наведено на флаерот. Сега се прашувате дали трговецот може да постапува на ваков начин.

Согласно ЗЗП **Трговецот е должен општите условите за продажба на стоки и услуги во неговите деловни простории, да ги истакне јасно, видливо и читливо.** И посебните услови кои се однесуваат на одреден вид на стоки и услуги, за одредена група на потрошувачи или за начините за плаќање треба да бидат исто така истакнати на јасно, видливо и читливо.

Што би значело дека трговецот не постапува согласно законот, одосно не ги истакнал посебните услови за продажба, а вашите потрошувачки права во овој случај се прекршени.

Сакате да купите детергент за перење на алишта кој што е поефтин, но ве збунуваат цените на рафтовите, бидејќи сите имаат различна цена и различна грамажа и не можете точно да пресметате која е најефтината опција.

Токму ова е новина во ЗЗП, односно начинот на означување на цените, каде трговецот е обврзан да ги означува производите со продажна и единечна цена на недвосмислен, видлив и читлив начин. Продажната, односно единечната цена мора да сезначи на самата стока, односно на нејзината амбалажа, но е дозволено е таа да биде означена и под, над или покрај местот каде е изложена стоката. Што би значело дека трговецот е должен јасно да ја назначи продажната цена (вкупната цена) која треба да ја плати потрошувачот за тој производ, како и единечната цена на пр. цена за 1 килограм, 1 литар и сл. за тој производ.



Постојано гледаме како трговците ставаат производи на акции, распродажби, намалување, иако некогаш гледаме дека тие цени се всушност нерелани и воопшто не се намалени, па и се прашуваме всушност која е првичната цената која трговецот ја намалил.



ЗЗП ги
превидува
овој
тип на
ценовни
намалу-
вања,
односно

продажни поттикнувања, дефинира како **посебните облици на ставање во промет**. Ова е нов поим во однос на ценовните намалувања кои ги прават трговците, односно продажни поттикнувања па оттука, со законот се предвидени следниве облици на ставање во промет: распродажба, акциска продажба (акција), промотивна продажба (промоција), сезонско намалување, ставање во промет на стоки со грешка или недостаток и ставање во промет на стоки на кои им изминува рокот на употреба.

Кај распродажба е точно дефинирано кога таа може да се изврши, кај акциска продажба е предвидено дека таа не може да трае повеќе од 30 дена, кај промоција е ограничен рокот на 8 дена за нови производи или услуги, додека пак кај сезонското намалување предвидени се два конкретни периоди во годината во кои трговецот може истото да го изврши. Законот предвидува стоката со грешка и на онаа на која и изминува рокот на употреба да бидат издвоени од другите производи, со јасно назначување дека станува збор за стока со грешка или поради изминување на рокот на употреба.

Во однос на тоа која е всушност продажна цена која трговецот ќе ја намали, законот предвидува дека тоа е претходната најниската продажна цена која била означена во претходните 30 дена.

Нарачавте мебел за домот и за истиот плативте аванс од 30 посто од вкупната сума, во договор со трговецот дека ќе ви биде доставен во рок од 30 дена. Но иако изминаа повеќе од 30 дена мебелот не ви беше доставен. Дали знаете дека имате право да барате од продавачот да ви биде вратен платениот аванс, заедно со камата на авансот, утврдена по стапката за законска казнена камата, а договорот да биде раскинат.

Плаќање со аванс е предвидено токму во ЗЗП. Па оттука се предвидува дека 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 извршување на услугите согласно со прописи 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.

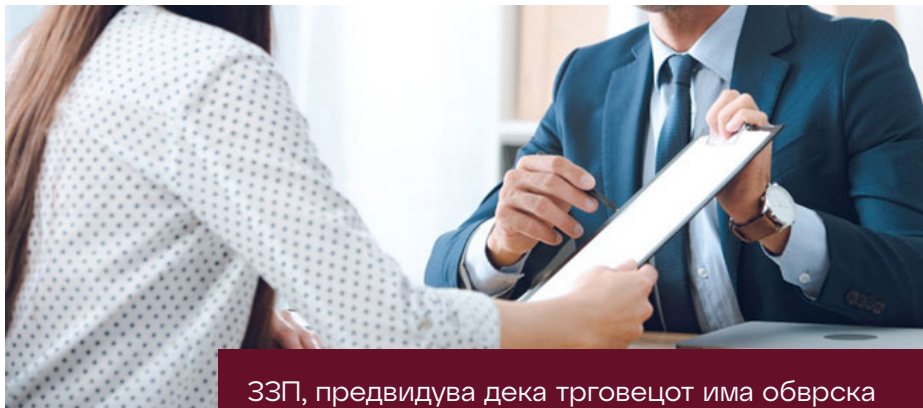
Имавте неплатена сметка за јавна услуга и за истата добивте опомена од претпријатието, и истата ви беше наплатена, иако досега не сте дале никаква согласност за наплата на вакви опомени кај претпријатието.

ЗЗП предвидува **забрана** за трговецот да врши наплаќање за кое било известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парични обврски.

Дополнително забрането и 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 заради остварување на неговите побарувања во однос на потрошувачот, без претходна изречна пишана согласност од потрошувачот.

Па оттука трговецот не смее да врши наплата на ваквите опомени, ниту пак смее да овласти друг субјект да го прави истото.

Се прашувате, кои документи е должен трговецот да ви ги достави при испорака на производите или услугите и дали можете истите да ги добиете на друг јазик, освен на македонски јазик.



ЗЗП, предвидува дека трговецот има обврска при испорака на стоки или извршување на услуги да ви ги 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 јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територија на Република Северна Македонија и неговото писмо, а може тоа да биде и на други јазици со знаци што на потрошувачите им се јасни видливи читливи и разбирливи.

Ви се расипа машината за перење, фрижидерот и сл., пријавивте кај трговецот, но ви кажа дека за истата не може да најдат резервен дел, иако ја купивте пред 1 година.

ЗЗП е на ваша страна, бидејќи согласно 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.

Често како потрошувачи се соочувате со одредни проблеми со трговците, за кои што не знаете како да се заштитите, сметате дека трговецот прави одредени измами, но не сте сигурни дали тоа е регулирано со закон. Трговецот не наведува на склучување на одредени договори и купување услуги, врши одредени видови на недозволен маркетинг со цел да продаде повеќе производи итн.



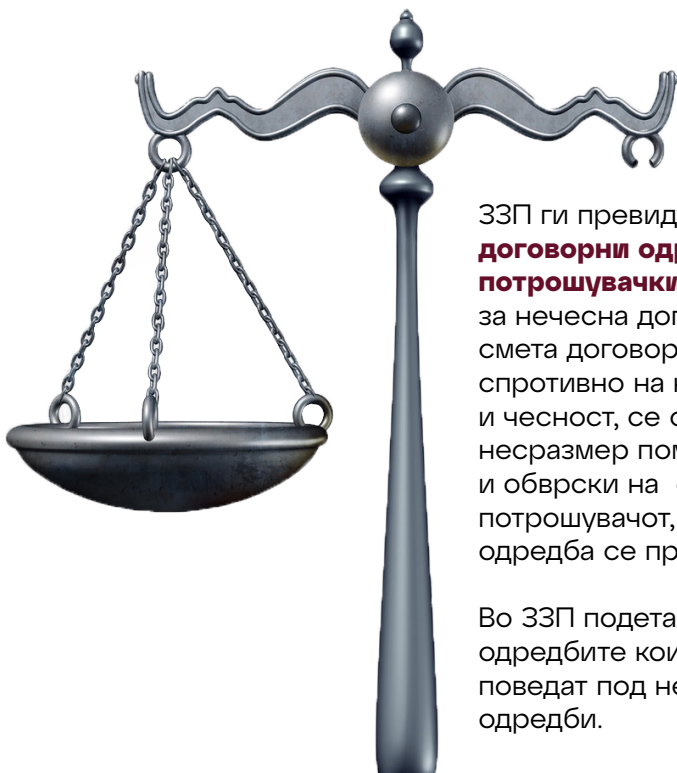
Нечесното пазарно однесување, односно нечесна трговска практика на трговците низ поголем број на одредби е регулирано со ЗЗП. Кокретно и детално во ЗЗП се наборени случаеви во кога трговците применуваат, измамнички трговски практики, а кога применуваат агресивна трговска практика.

Потрошувачите чии права се повредени со користење на нечесна трговска практика од страна на трговецот имаат право на надмест на штетата која ја претрпеле.

Во интерес на потрошувачите, новиот ЗЗП, превидува голем број на обврски за давателите на услуги и тоа:

- обврски за давање на поголем број информации;
- за непрекинато давање на јавни услуги;
- обезбедување на непречено функционирање на телефонските линии по основна тарифа на повик, обврски за читање на мерни уреди, за сметките за јавни услуги;
- обврските на давателите на јавни услуги во однос на промените на цената;
- правото на потрошувачот на раскинување на договорот;
- како и посебни права во однос на ранливите потрошувачи како корисници на јавните услуги.

Сметате дека договорот кој што сте го склучиле со одреден трговец содржи некои нечесни договорни одредби во однос на начинот на плаќање, или извршување на тој договор, но не сте сигурни во тоа, ниту пак знаете дали можете да го раскинете тој договор.



ЗЗП ги превидува и **нечесните договорни одредби во потрошувачките договори**, па така, 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.

Во ЗЗП подетално се наброени одредбите коишто може да се поведат под нечесни договорни одредби.

Купивте одреден производ од бела техника, бидејќи плативте и транспорт очекувате производот да ви биде доставен наскоро, како и што ви беше кажано од трговецот. Но иако измина повеќе од 40 дена производот сèуште не е доставен. Се прашувате дали законот превидува рок во кој трговецот мора да изврши достава на купен производ.

Согласно ЗЗП, во однос на рокот на испорака, трговецот е должен да ја испорача стоката до потрошувачот, без одлагање не подоцна од 30 дена, освен доколку поинаку не се договориле. Односно, ако трговецот и потрошувачот определиле подолг рок од законски превидениот, во тој случај во важност ќе биде договорениот рок помеѓу трговецот и потрошувачот.



Се прашувате што всушност означува сообразноста на стоките, како да знаете дали еден производ е несообразен и како треба да постапите во тој случај.

Одговорот на овие прашања ги дава ЗЗП.

Сообразност на стоките е нов поим предвиден во ЗЗП, па оттука трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока, односно стоката со дигитален елемент, доколку истата се покаже во рок од две години од нејзиното предавање. Додека кај половни веќе употребувани стоки може да се договори пократок рок од две години, но не може да биде пократок од една година.

Во случај на несообразност на потрошувачката стока како потрошувач имате право од трговецот да барате: бесплатно отстранување на несообразноста по пат на поправка, сразмерно намалување на цената или да го раскинете договорот. Товарот на докажување дали потрошувачката стока е сообразна е на товар на трговецот.

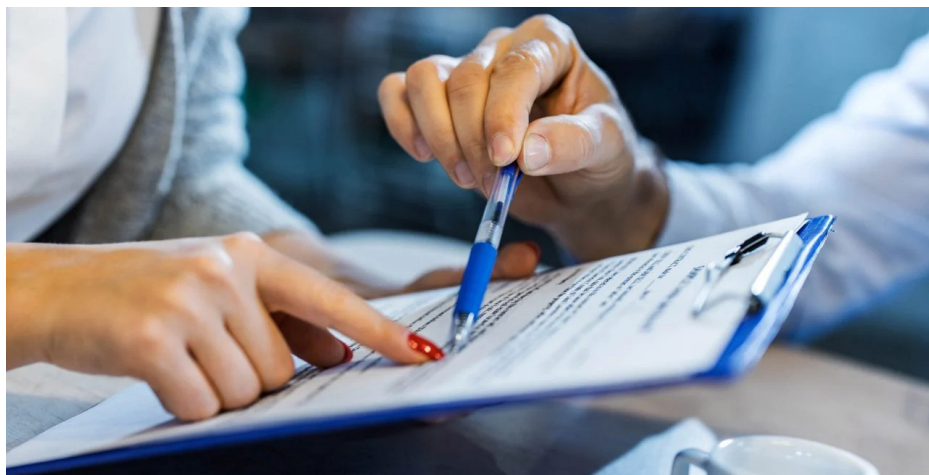


Остварувањето на ова право е само со задолжително поседување на фискална сметка или фактура како доказ за купениот производ од трговецот.

Телевизорот го носите веќе 3 пати на сервис, но повторно не функционира, од сервисот и продавницата се оградуваат од одговорност. Не сте сигурни кои се вашите права во овој случај, дали имате право да добиете нов уред.

Измени во ЗЗП кои се предвидени во однос на гаранцијата, упатуваат на тоа дека 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.

Па оттука произлегува дека вие имате право да барате од продавачот да ви биде даден нов уред, бидејќи законски ви следува.



Сакате да купите душек преку презентација во некој хотел, слушнавте дека овој вид на продажба се нарекува продажба надвор од деловните простории на трговецот, односно дека треба да склучите така наречен договор склучен надвор од деловните простории на трговецот. Се прашувате, дали имате право да добиете преддоговорни информации од трговецот и на кој начин.

ЗЗП, предвидува поголем број на одредби за преддоговорно информирање на потрошувачите, кај 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.

Трговецот е должен во овие случаи да им ги стави достапни на потрошувачите сите потребни преддоговорни информации, во однос на карактеристики на производи и рок на повлекување.



Преддоговорните информации во однос на карактеристиките на производот, условите за продажба, рокот на повлекување од договорот и сл., трговецот е должен задолжително да му ги достави на потрошувачот или да му ги стави достапни на веб страницата на којашто продава.

Сакате да поднесете приговор до трговецот поради незадоволство од услугата, но не сте сигурни во која форма треба да биде, ниту пак сте сигурни во кој рок е должен да ви одговори на поплаката.



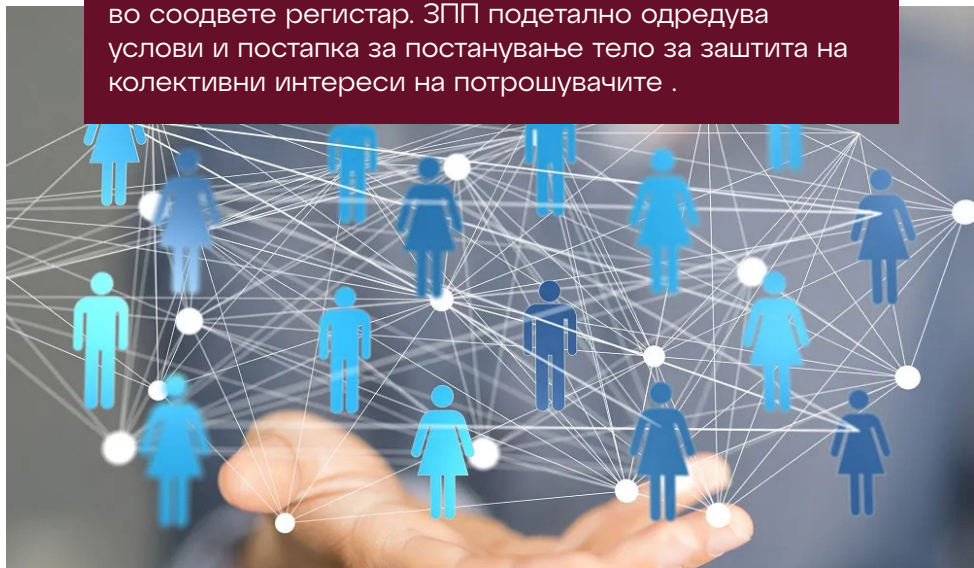
ЗЗП предвидува можност за сите потрошувачи да поднесат потрошувачки приговор до трговците или давателите на јавни услуги. Па оттука јасно предвидува дека трговецот, односно трговецот кој дава јавна услуга, е должен да му овозможи на потрошувачот поднесување потрошувачки приговор во случаи на повреда на правата на потрошувачот што тој ги има врз основа на овој закон или на договор.

Трговецот е должен да ви овозможи да го поднесете потрошувачкиот приговор усно или на хартија, во деловните простории каде што ја врши дејноста, и да обезбеди лице кое ќе ги прима потрошувачките приговори во текот на целото работно време или да ви овозможи да го поднесе потрошувачкиот приговор по пошта, факс или електронска пошта. Трговецот може преку својата интернет страница да ви ја стави на располагање и опцијата за електронско пополнување и поднесување потрошувачки приговор.

Но доколку станува збор за потрошувачки приговор кој што сакате да го поднесете до давател на јавни услуги во тој случај тој е должен да ви овозможи да го поднесе својот потрошувачки приговор за јавни услуги и преку телефонската линија по основната тарифа на повикот. Дополнително трговецот кои даваат јавни услуги во својот состав мора да формираат одделение за потрошувачки приговори за јавни услуги.

По поднесениот потрошувачки приговор трговецот е должен, најдоцна во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот, да ви одговори на вашиот потрошувачки приговор.

ЗПП предвидува и заштита на колективните права и интереси на потрошувачите. Па оттука се предвидува формирање на посебни тела кои колективно ќе ги застапуваат потрошувачите и ќе бидат регистрирани во соодвете регистар. ЗПП подетално одредува услови и постапка за поставување тело за заштита на колективни интереси на потрошувачите .





**Организација на
потрошувачите на Тетово**

КОТАКТИРАЈТЕ НЕ

Адреса: **Дервиш Цара бр.68, Тетово.**

Телефон: **070 487 309**

Меил: **o_ptetovo@hootmail.com**