



IPA Civil Society Facility and Media Programme 2018-2019 2020/420-896



ПРИРАЧНИК ЗА БЕЗБЕДНОСТ НА ПРОИЗВОДИ И ГАРАНЦИИ

Национална платформа за женско претприемништво

EuropeAid/167061/DD/ACT/MK

This project is co-funded
by the European Union



This project is implemented by:



Оваа публикација е подготвена со финансиска поддршка на Европската Унија. Нејзината содржина е единствена одговорност на нејзините автори и не мора да ги одразува ставовите на Европската унија.

Содржина:

Вовед	3
Потрошувач и трговец-според Законот за заштита на потрошувачи (ЗЗП)	5
1. ПРАВА И ОБВРСКИ ПОВРЗАНИ СО СООБРАЗНОСТ НА СТОКИТЕ	7
<i>Кои се субјективни елементи за сообразност на потрошувачките стоки со договорот? ...</i>	<i>7</i>
<i>Кои се објективни елементи за сообразност на потрошувачките стоки со договорот?</i>	<i>7</i>
<i>Права на потрошувачот во случај на несообразност на потрошувачките стоки</i>	<i>8</i>
<i>Рокови за обврска на трговецот во случај на несообразност на потрошувачките стоки..</i>	<i>10</i>
2. ТРГОВСКА ГАРАНЦИЈА ЗА СТОКИТЕ	11
<i>Трговска гаранција</i>	<i>11</i>
<i>Содржина, форма и јазик на гарантниот лист</i>	<i>12</i>
<i>Права на потрошувачот во гарантниот рок на стоката</i>	<i>12</i>
<i>Обврски на трговецот во однос на приговорот и рок за одговор на приговорот</i>	<i>14</i>
<i>Санкции</i>	<i>14</i>
<i>Потрошувачки спор</i>	<i>15</i>

Вовед

Производите за широка потрошувачка што се пласираат на пазарите мора да бидат безбедни за потрошувачите. Безбедноста на производите се однесува на мерките и стандардите што производите (и услугите) мора да ги задоволат за да се осигура дека истите се дизајнирани, произведени и дистрибуирани на начин што го минимизира ризикот од штета на потрошувачите, корисниците и јавниот интерес. Затоа, обезбедувањето на безбедност на производите е од клучно значење за заштита на благосостојбата на поединците и за одржување на довербата на потрошувачите на пазарот.

Безбедноста на производите зависи од многу различни фактори, на пример : дизајнот, употребените материјали, производните процеси, етикетањето и постапките за тестирање на производите и слично. Најбитни фактори за безбедност на производот вклучуваат:

Дизајн и конструкција: Производите треба да бидат дизајнирани на начин со кој се осигурува дека истите се безбедни. Затоа треба да се предвидат и превенираат мноштвото на потенцијални ризици и опасности. Инженерите и дизајнерите треба да ги следат најдобрите практики и стандарди за да ја минимизираат веројатноста за појава на несреќи или повреди.

Материјали и производство: Изборот на материјали и производните процеси кои се користат може значително да влијаат на безбедноста на производот. Висококвалитетните материјали и строгите стандарди за производство помагаат да се осигура дека производите ги исполнуваат безбедносните барања.

Тестирање и сертификација: Производите често се предмет на тестирање и процеси на сертификација за да се потврди нивната безбедност. Тестирањето може да вклучува тестирање на перформанси, тестирање на издржливост и тестирање на безбедноста за да се осигура дека производите ги исполнуваат релевантните стандарди и прописи.

Обележување и инструкции: Јасното и точно означување е од суштинско значење за да се пренесат информации за правилна употреба, одржување и потенцијални опасности. Обезбедувањето сеопфатни упатства им помага на корисниците да разберат како безбедно да го користат производот.

Усогласеност со законските прописи: Производите мора да бидат изработени во согласност со национални и меѓународни законски барања или стандарди. Различни региони може да имаат специфични барања кои производителите мора да ги следат, а регулаторните тела спроведуваат редовни инспекциски надзори за да обезбедат сообразност.

Отповикување и известување: Во случај кога ќе се идентификува безбедносен проблем по пуштањето на производот на пазарот, трговците (компаниите) можеби ќе треба да започнат потпака на отповикување или повлекување на производите од пазарот. Во вакви случаи, потребно е постоење на соодветни механизмите за известување и ефективната комуникација со потрошувачите.

Едукација на потрошувачите: Едукацијата на потрошувачите за безбедно користење и одржување на производите е од суштинско значење. Производителите често обезбедуваат информации преку кориснички прирачници, веб-локации и други канали за да се осигураат дека потрошувачите се свесни за потенцијалните ризици и правилната употреба.

Производителите и другите лица вклучени во ланецот на снабдување, значи и трговците, треба постојано да ги оценуваат и подобруваат своите производи. Тие треба да користат повратни информации од потрошувачите, извештаи за инциденти и студии за безбедносните стандарди и нови технологии, и слично, за континуирано следење на безбедноста на производите кои ги пласираат на пазарот.

Целта на овој документ е да претставува еден вид на прирачник за информирање и едуцирање на производителите во врска со безбедност на производите, понатаму обврските кои ги имаат производителите и другите лица вклучени во ланецот на снабдување, вклучително и трговците, како и нивните обврски во однос на потрошувачите.

Во текот на изработката на овој документ се користеа податоци од Законот за заштита на потрошувачи усвоен во ноември 2022 година, и голем број на студии и анализи кои се јавно достапни.

Прирачникот содржи две глави:

1. Безбедност на производи
2. Трговска гаранција за производи

Потрошувач и трговец-според Законот за заштита на потрошувачи (ЗЗП)



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.

Како страни на потрошувачкиот однос, кога се даваат јавни услуги во смисла на ЗЗП, од една страна се јавуваат потрошувачите - сите ние како физички лица, а од друга страна трговците - јавни и приватни претпријатија кои вршат услуги од јавен интерес, како и јавни и приватни комунални претпријатија кои вршат комунални услуги како вид на услуги од јавен интерес за општините.

Трговците имаат обврска да обезбедат голем број на информации пред да влезат во потрошувачки однос со потрошувачите, и тоа:

- информации за својот идентитет;
- за регистарот во кои се регистрирани;
- за тоа кој ја издава дозволата за нивната работа, доколку е потребна дозвола, и кој врши надзор на нивното работење;
- единствениот даночен број, доколку се ДДВ обврзник;
- доколку е вршител на регулирана професија - каде е евидентиран и во која држава;
- за општите услови за купо-продажба;
- известување до потрошувачот доколку користи атхезиони договори/ договори по пристап, во кои е одредено применливото право или надлежен орган за решавање спорови;
- за гаранции по продажбата на стоката;
- цена на стоката;
- главните белези на стоката;
- начинот на давање на услугата итн.

Сите овие информации се доставуваат на македонски јазик и во кирилично писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република

Северна Македонија и соодветното писмо на тој јазик, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици, како и на знаци или пиктограми што се лесно разбирливи за потрошувачот.

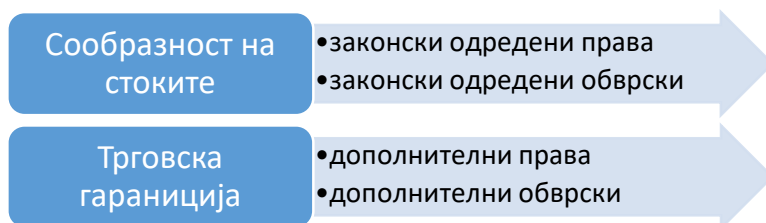
Сите трговци треба да работат на реализација на следните цели:

- ✓ Зголемување на доверба кај потрошувачите - кога клиентите имаат чувство дека компанијата се грижи за нивните потреби, права и благосостојба, тоа може да резултира со зголемена лојалност и позитивна репутација на трговецот. Се смета дека, преку целосно почитување на законите за заштита на потрошувачите, не само што му се помага на трговецот да ги избегне правните проблеми, туку и се унапредува довербата кај потрошувачите.
- ✓ Подобрување на конкуренската предност - доброто познавање на законските барања во однос на сообразноста на производите и услугите, како и на законските барања за трговски практики, е од големо значење за трговците. Компаниите кои се добро информирани и се усогласени со законите за заштита на потрошувачите, може да постигнат конкурентска предност. Доколку законските барања се целосно интегрирани во работат на трговецот, истиот ќе се издвои од конкурентите и ќе го прошири својот сегмент на пазарот.



На оваа тема постојат две алатки:

- 1) Сообразност на стоките или услугите - одговорност на трговецот дека стоките или услугите се во согласност со вообичаената намена или посебните барања на потрошувачот, и
- 2) Трговска гаранција (гаранција)- со која трговецот (давателот на гаранцијата) гарантира за неговите стоки или услуги со посебна изјава, што претставува дополнителен, доброволен чекор, со кој на потрошувачот може да му се даваат посебни поволности кои ги надминуваат поволностите утврдени со законските одредби.



1. ПРАВА И ОБВРСКИ ПОВРЗАНИ СО СООБРАЗНОСТ НА СТОКИТЕ

Сообразност на стоките

Трговецот му одговара на потрошувачот за секоја несообразност на стоката што постоела во моментот на нејзиното предавање на потрошувачот, без оглед дали трговецот знаел за несообразноста, односно имал законска одговорност за сообразност на стоката.

Трговецот е должен на потрошувачот да му предаде потрошувачка стока што ги исполнува субјективните и објективните барањата за сообразност.

Минимланите барања за сообразност се утврдени во членовите 99 и 100 од Законот за заштита на потрошувачи (ЗЗП).

Трговецот може да му предаде потрошувачка стока на потрошувачот со подобри карактеристики за сообразност од оние утврдени во ЗЗП.

Кои се субјективни елементи за сообразност на потрошувачките стоки со договорот?

Се смета дека потрошувачката стока ги исполнува со закон одредните субјективни барања доколку:

- 1) е со опис, квантитет, квалитет и поседува функционалност, компатибилност, интероперабилност и други карактеристики, како што се предвидени со договорот;
- 2) е погодна за посебната намена за којашто потрошувачот ја набавува, за што трговецот знаел во моментот на склучување на договорот и истото го прифатил;
- 3) е испорачана со сите додатоци, упатства, вклучително и упатствата за за инсталација и корисничка поддршка, како што е предвидено со договорот; и
- 4) се ажурира и дополнува како што е предвидено со договорот (ова барање се однесува за дигитални содржини/софтверски апликации).

Кои се објективни елементи за сообразност на потрошувачките стоки со договорот?

Потрошувачката стока ќе се смета дека ги исполнува со закон одредните објективни барања доколку:

- 1) е погодна за намената за којашто вообичаено се користи стока од ист вид, согласно со прописите на Република Северна Македонија и Европската Унија, техничките стандарди или, во отсуство на такви технички стандарди, на кодексите на однесување во соодветниот сектор;
- 2) го имаат квалитетот и одговара на описот на примерокот или моделот што трговецот му го ставил на располагање на потрошувачот пред склучување на договорот;
- 3) се доставува заедно со додатоци, вклучително и пакување, упатство за инсталација или други упатства, кои потрошувачот разумно може да очекува да ги добие; и

4) е во количина и поседува квалитет и други карактеристики, вклучително и карактеристики за трајност, функционалност, компатибилност и безбедност што се вообичаени за стоките од ист вид и коишто потрошувачот може разумно да ги очекува.

Стоката мора да одговара на јавните изјави за посебните својства на стоките, дадени од страна на трговецот (или во негово име или од други лица) во претходните фази на ист ланец на договори, вклучувајќи го и производителот, особено при огласување или означување на истата.

Во случај на стока со дигитални елементи, трговецот е обврзан да го информира потрошувачот за нејзините ажурирања, како и да го снабди потрошувачот со истите, вклучително и со безбедносните ажурирања, коишто се потребни таа стока да ја задржи сообразноста, за временскиот период утврден со договорот.

Како несообразност ќе се смета и било која несообразност која ќе се појави како последица на **неправилното монтирање на потрошувачките стоки**, доколку монтирањето е дел од договорот за продажба на стоките и ако стоките се монтирани од страна на трговецот или под негов надзор, како и кога стоките ги монтирал самиот потрошувач, а неправилното монтирање е последица на недостатоците во упатствата за монтирање дадени од страна на трговецот.

Права на потрошувачот во случај на несообразност на потрошувачките стоки

Во случај на несообразност на потрошувачките стоки со договорот, потрошувачот има право:

- 1) да бара отстранување на несообразноста по пат на поправка или на замена на стоката – без надомест;
- 2) да бара сразмерно намалување на цената или
- 3) да го раскине договорот.

Во секој од горенаведените случаи, потрошувачот може да бара и надоместок на штетата што ја претрпел поради несообразноста на стоката. Во ваков случај, во земјата се применуваат одредби од ЗЗП и Законот за облигациони односи.

За да оставри некое од горенаведените права, потрошувачот мора да го извести трговецот за постоење на несообразност на стоката, без оглед дали несообразноста е видлива или скриена, во рок од 60 дена од денот кога ја открил несообразноста.

1. Право на поправка

Потрошувачот има право да бара трговецот (или лицето овластено од него) бесплатно да ја поправи потрошувачката стока, или да бара од трговецот бесплатна замена на потрошувачката стока, освен ако поправката или замената е невозможна или несоодветна. Бесплатно отстранување на несообразноста на потрошувачките стоки значи дека трговецот ќе ги покрие сите:

- ✓ трошоци поврзани со доведување на стоката во сообразност со договорот, особено за работна рака и материјали;
- ✓ трошоците за поштарина,

- ✓ трошоци за превоз, и слично.

Трговецот има право да го одбие барањето на потрошувачот за поправка или замена доколку поправката или замената е невозможна, или во случај кога барањето е несоодветно. Барањето на потрошувачот за поправка или замена на потрошувачката стока ќе се смета за несоодветно ако за трговецот се создаваат трошоци што се неразумни во однос на другите евентуални барања на потрошувачот.

За да се оцени степенот на несразмерност, треба да се земе во предвид вредноста на стоката која е сообразна, значењето на несообразноста за потрошувачот, како и тоа дали може да се задоволи некое друго барање на потрошувачот без значителни непријатности за потрошувачот.

Трговецот е должен поправката на потрошувачките стоки, да ја изврши во рок не подолг од 30 дена од превземање на стоката и тоа без значителни непријатности за потрошувачот. Притоа, мора да се земе во предвид природата на стоката и намената за која што потрошувачот ја набавил, како и природата и тежината на несообразноста, како и сложеноста на отстранувањето на несообразноста.

Кога е потребно да се поправи стоката, потрошувачот е обврзан истата да му ја стави на располагање на трговецот, **а трговецот е обврзан да ја преземе и да ги поднесе трошоците на преземање.**

Кога е потребно да се поправи стока која е инсталирана или монтирана на начин соодветен со нејзината природа или намена пред појавата на несообразноста, **обврската за поправка ја вклучува обврската за отстранување на стоката и инсталација/монтажа на поправена стока. При тоа трговецот ќе ги превземе сите трошоците поврзани со отстранување и инсталација, односно монтажа.**

Доколку трговецот (или лицето определено од него) не ја поправи стоката во рок од 30 денови, потрошувачот има право да бара нејзина замена.

2. Право на сразмерно намалување на цената

Потрошувачот има право да бара од трговецот сразмерно намалување на цената, доколку:

- ✓ трговецот не извршил поправка или замена на стоката, во рокот од 30 денови по поднесување на приговоро од потрошувачот;
- ✓ трговецот не извршил поправка или замена на стоката, соодветно, без значителни непријатности за потрошувачот;
- ✓ кога несообразноста продолжува да постои и покрај обидот на трговецот да ја отстрани несообразноста на стоката;
- ✓ кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда намалување на цената, и
- ✓ трговецот изјавил или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на стоката во разумен рок.

Намалувањето на цената се врши според односот помеѓу вредноста на сообразната стока и вредноста на несообразната стока, во времето на склучување на договорот.

3. Право на раскинување на договорот

Потрошувачот има право да го раскине договорот, доколку:

- ✓ трговецот не извршил поправка или замена на стоката во рок од 30 денови по поднесување на приговор од потрошувачот;
- ✓ трговецот не извршил поправка или замена на стоката, без значителни непријатности за потрошувачот;
- ✓ кога несообразноста продолжува да постои покрај обидот на трговецот да ја отстрани несообразноста на стоката;
- ✓ кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда намалување на цената,
- ✓ трговецот изјавил или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на стоката во разумен рок, и
- ✓ трговецот не извршил или исплатил соодветно намалување на цената во разумен рок, што не може да биде подолг од осум дена од кога го примил барањето на потрошувачот за сразмерно намалување на цената.

За да го раскине договорот, потрошувачот мора да даде изјава до трговецот со која ќе ја изрази одлуката за раскинување на договорот. Притоа, потрошувачот е должен да ја врати стоката на трговецот на трошок на трговецот, а трговецот има обврска на потрошувачот да му ја врати сумата платена за стоката по приемот на стоката или, по приемот на доказ од страна на потрошувачот дека стоката е испратена на трговецот.

Во однос на правата и обврските кои произлегуваат од раскинувањето на договорот, се применуваат одредбите од Законот за облигациони односи кои се однесуваат на раскинување на договори поради неисполнување.

Рокови за обврска на трговецот во случај на несообразност на потрошувачките стоки

Ако со купопродажниот договор не е утврден подолг рок, трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока (влучително и стоката со дигитален елемент) во рок од од две години од нејзиното предавање.

Во случаите на продажба на половни (веќе употребувани) стоки, потрошувачот и трговецот можат да договорат и пократок рок од рокот од две години, но не пократок од една година.

Кога непосредниот трговец е одговорен кон потрошувачот поради несообразност на потрошувачките стоки што е последица на дејствие на производителот, или пак на дејствие на претходниот трговец или на некој друг посредник, непосредниот трговец има право да поднесува барања во однос на одговорниот субјект во договорниот ланец.

2. ТРГОВСКА ГАРАНЦИЈА ЗА СТОКИТЕ

Потрошувачот има интерес да добие производ/стока со соодветен квалитет за цената што ја плаќа. Потрошувачите традиционално се заштитени од Институтот за одговорност на продавачот за материјални недостатоци на стоките. Сепак, во средината на 19 век, се создава нова алтка со која се заштитува истиот интерес на потрошувачите - трговската гаранција.

Трговската гаранција започнала да се воведува во договорите, на доброволна основа, во капиталистичките земји со слободна пазарна економија како едно средство за освојување на клиенти на пазарот. Во поранешна Југославија, гаранцијата била пропишана со закон, бидејќи истата имала и улога на средство за подигнување на квалитетот, пред сè, на техничките производи.

Гаранциите се исто така од големо значење во правото на Европската Унија, особено во процесот на изградба и усогласување на правата за заштита на потрошувачите. Во законодавството на ЕУ, трговската гаранција е регулирана со Директивата 1999/44/ЕУ. Гаранцијата е дефинирана како “обврска на производителот или трговецот, во однос на потрошувачот, без никаков надомест, да изврши рефундирање, замена или поправка на стока за широка потрошувачка доколку стоката ги нема карактеристиките наведени во гаранцијата или во рекламниот оглас даден непосредно пред пласирање на истта на пазарот.“

Законот за заштита на потрошувачите на Република Северна Македонија од 2022 година ги утврдува јасно одредните обврски за трговецот и производителот во однос на гаранциите за функционирање на стоките и за трајност на стоките/производите.

За потрошувачка стока се смета:

- а) секој опиплив подвижен предмет. Исклучок се водата, гас и електрична енергија кои не се спакувани. (на пример во шише, контејнер, батерија, и слично), или
- б) секој опиплив подвижен предмет во кој што е вградена дигитална содржина/ дигитална услуга на таков начин што доколку истите не се вградени, стоката нема да ги извршува своите функции.

Трговска гаранција

Трговецот може да му даде на потрошувачот “трговска гаранција“ со која гарантира дека стоката ќе функционира правилно определено време или пак гарантира за трајноста на потрошувачките стоки во текот на определено време. Трговска гаранција најчесто се утврдува со така наречен “ гарантен лист“ во којшто е содржана обврската на трговецот или производителот.

Кога производителот му дал на потрошувачот трговска гаранција, тој е обврзан кон потрошувачот во поглед на поправка или замена на потрошувачката стока. Обврските на производителот произлегуваат од ЗЗП, како и од условите предвидени во гарантниот лист.

Производителот, со гарантен лист, може да му понуди на потрошувачот и поповолни услови во врска со трајноста на потрошувачката стока. Тој не смее да утврди услови полоши од оние утврдени во ЗЗП и Законот за општа безбедност на производи.

Содржина, форма и јазик на гарантниот лист

Во гарантниот лист мора да биде наведено дека потрошувачот има соодветни права согласно ЗПП и Законот на облигационите односи, а кои се однесуваат на договори за продажба на стоки.

Исто така гарантниот лист мора јасно да укажува дека трговската гаранција не влијае на правата на потрошувачот кои произлегуваат од несообразност на стоките.

Во гарантниот лист не смее да се утврдат условите кои се помалку поволни за потрошувачот од оние утврдени во соодветниот оглас на потрошувачките стоки. Дококу тие се наведени во гаранцијата, истите ќе се сметаат за неважешки (ништавни) и ќе се применат условите дадени во соодветниот оглас.

1. Задолжителни елементи на “гарантниот лист“. Во гарантниот лист, на јасен и разбирлив начин, мора да бидат наведени:
 - потрошувачката стока,
 - датумот на продажба,
 - бројот на издадена сметка,
 - содржината на трговската гаранција и битните услови потребни за поставување барања согласно со трговската гаранција,
 - рокот на важење на трговската гаранција,
 - територијалната примена на трговската гаранција,
 - името (називот) и адресата (седиштето) на нејзиниот издавач,
 - името (називот), адресата (седиштето) и контакт деталите на субјектот на којшто потрошувачот треба да му се обрати во случај кога стоката не функционира исправно или ги изгубила својствата на трајност.
2. Гарантниот лист му се предава на потрошувачот во пишана форма или на друг траен носач, најдоцна при испорака на стоката.

Истиот се пишува на македонски јазик во кирилично писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и соодветното писмо на тој јазик. Трговецот може да употреби и друг јазик, како дополнение на претходните.
3. Јасност и читливост. Одредбите и условите наведени во гарантниот лист се задолжителни за потрошувачот само ако се јасни, разбирливи и лесно воочливи. Исто така, иако гарантниот лист може да не ги содржи сите задолжителни податоци, сепак потрошувачот има право да бара исполнување на трговската гаранција.
4. Гарантен рок. Гарантниот рок се определува спогодбено. Кога во гарантниот лист се наведени повеќе рокови со различно траење, како општо применлив ќе се смета подолгиот гарантен рок.

Права на потрошувачот во гарантниот рок на стоката

1. Право на поправка



Во случај кога стоката за која е дадена трговска гаранција не функционира правилно или покажува знаци на нетрајност, потрошувачот може да бара од трговецот/производителот или од лицето определено од нивна страна, стоката да му се поправи, или пак може да бара замена на потрошувачката стока, се додека трае гарантниот рок.

Гарантниот рок се продолжува онолку колку што потрошувачот бил лишен од употребата на потрошувачката стока.

2. Право на замена

Потрошувачот може да бара замена на стоката со нова (нов прозвод), доколу производот е поправан три пати во текот на гарантниот рок поради различни причини.

Потрошувачот може да бара замена на стоката со нова (нов прозвод) во случај кога производот е поправан два пати од иста причина во текот на гарантниот рок.

Значи, трговецот/производителот е должен, на барање на потрошувачот, да ја замени потрошувачката стока со нова. (без оглед на можноста за поправка во текот на гарантниот рок).

Кога е извршена замена на потрошувачката стока или пак нејзина суштествена поправка, гарантниот рок започнува повторно да тече од замената, т.е. од враќањето на поправената потрошувачка стока на потрошувачот.

Трговецот/производителот е должен да го забележи продолжувањето на гарантниот рок во гаранцијата.

При враќење на стоката од поправка или нејзина замена, трговецот/производителот е должен на своја сметка да ја пренесе стоката до местото каде што истата треба да се поправи, односно да се замени, а поправената, односно заменетата стока, да му ја врати назад на потрошувачот.

3. Други права

Ако потрошувачот побарал од трговецот/производителот замена на стоката, а истиот нема соодветна потрошувачка стока, или не може да ја обезбеди по истекот на 30 дена од направеното барање, потрошувачот има право, по свој избор:

1) да го раскине договорот и да бара враќање на платената цена;



2) да бара сразмерно намалување на цената, или

3) да бара замена со друга соодветна потрошувачка стока, во случај трговецот, односно производителот да располага со таква потрошувачка стока.

Потрошувачот, во секој случај, има право на надоместок на штетата што ја претрпел поради тоа што бил лишен од употребата на потрошувачката стока од моментот на барањето.

Трговецот, при продажба или при огласување на потрошувачките стоки, не смее да ги користи изразите “трговска гаранција“ или “гарантен лист“, доколу со купопродажниот договор трговецот не му дава на потрошувачот поголеми или дополнителни права во однос на оние што произлегуваат од одговорноста на трговецот за несообразноста на стоките.

Обврски на трговецот во однос на приговорот и рок за одговор на приговорот

Трговецот е должен да одговори во рок од 15 дена од приемот на приговорот од страна на потрошувачот. Приговорот може да биде усен, писмен или поднесен по електронски пат. Рокот за одговор започнува да тече од следниот ден после поднесувањето на приговорот.

Трговецот може да го прифати приговорот на потрошувачот во целост или делумно. Трговецот може да го одбие приговорот за што е должен да даде образложение.

Во секој случај, трговецот е должен да го извести потрошувачот за решението кое го донел во горенаведениот рок - 15 денови. Трговецот може да предложи продлжување на рокот за постапување по приговорот, но сепак овој рок не може да биде подолг од 30 дена од денот кога е поднесен приговорот. Дозволено е само едно продолжување на овој рок за дополнителни 8 дена.

Доколку потрошувачот не е задоволен од конкретниот предлог понуден од трговецот, потрошувачот има можност да го реши спорот преку:

- користење на алтернативен начин за решавање на спорови – медијација, или
- започнување на граѓанска парница во парничен суд.

Санкции

Во случај на непочитување на законските барања поврзани со гаранцијата на стоките т.е. нивна поправка и замена, Државниот пазарен инспекторат може да донесе решение за глоба во износ од 500 до 5.000 евра на правното лице т.е. трговецот/производителот.

Покрај тоа, од страна на надлежен суд, на трговецот/производителот може да му се изрече и прекршочна санкција за привремена забрана за вршење на дејноста во траење од 15 денови до две години, додека одговорното лице кај трговецот/производителот може

да биде предмет на забрана на вршење на професија, дејност или должност во траење од три месеци до една година.

Санкциите изречени од страна на Државниот пазарен инспекторат не преставуваат заемна за спорот, кој потрошувачот може да го покрене пред суд или медиатор. Доколку судот или медијаторот одлучат во полза на потрошувачот, трговецот ќе мора да постапи по донесената одлука, ќе мора да ја надомести штетата на протрошувачот, и ќе мора да ги и надомести судските/медиаторските трошоци.

Потрошувачки спор

Потрошувачки спор е секој спор што настанува во купопродажниот однос помеѓу трговецот и потрошувачот.

Трговецот е должен да се обиде потрошувачкиот спор да го реши на мирен начин со спогодување со потрошувачот или со примена на некоја форма на вонсудско решавање на потрошувачките спорови.

Вонсудското решавање на потрошувачките спорови вклучува решавање на потрошувачки спор врз основа на поднесен потрошувачки приговор или поднесено барање на потрошувач, преку медијација, арбитража и на други начини на вонсудско решавање на потрошувачки спорови согласно со посебни прописи. Потрошувачот може да биде застапуван и од страна на овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите.

Доколку потрошувачкиот спор не се реши на еден од горенаведените начини, потрошувачот може да побара судска заштита пред надлежен суд.