

ПРИРАЧНИК

ЗАШТИТА

**НА ПРАВАТА
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
ВО С. МАКЕДОНИЈА**

ecommerce4all.eu

2022

Поддржувач на проектот

ЗА ПЛАТФОРМАТА	1
ВО КОЈ РОК ТРЕБА ДА БИДЕ ИСПОРАЧАН ПРЕТХОДНО НАРАЧАН ПРОИЗВОД?	2
ДАЛИ КУПУВАЧОТ ИМА ПРАВО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ ОД ДОГОВОР НА ДАЛЕЧИНА?	3
КОЈ Е РОКОТ ЗА ИНФОРМИРАЊЕ НА Е-ТРГОВЕЦОТ ЗА ПОВЛЕКУВАЊЕ НА НАРАЧКАТА?	4
КОГА СЕ ПРЕДВИДЕНИ ИСКЛУЧОЦИ ОД ПРАВОТО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ?	5
КОЈ ГИ СНОСИ ТРОШОЦИТЕ ЗА ВРАЌАЊЕ НА ПРОИЗВОДОТ?	6
ВО КОЈ РОК МОЖЕ ДА СЕ ВРАТИ КУПЕН И ДОСТАВЕН ПРОИЗВОД ИЛИ УСЛУГА, ДОКОЛКУ Е КУПЕН ПРЕКУ ИНТЕРНЕТ?	7
КОИ СЕ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?	8
КОИ СЕ ПОСТАПКИТЕ КОИ ТРЕБА ДА СЕ ПРЕЗЕМАТ ЗА ДА НЕ БИДЕТЕ ИЗМАМЕНИ ПРИ КУПУВАЊЕ ОНЛАЈН?	9
ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ ВО СЛУЧАЈ ДА БИДЕТЕ ИЗМАМЕНИ ПРИ КУПУВАЊЕ ОНЛАЈН?	10
КОЈ ВРШИ НАДЗОР НАД РАБОТАТА НА Е-ТРГОВЦИТЕ?	11

ЗА ПЛАТФОРМАТА ecommerce4all.eu

Платформата ecommerce4all.eu е ресурсен и информативен центар за клучните аспекти на е-трговија за сите пазари на ЦЕФТА (Албанија, Босна и Херцеговина, С. Македонија, Црна Гора, Молдавија, Србија и Косово*). Веб платформата се состои од релевантни податоци и ресурси за е-трговија, вклучувајќи основни податоци за е-трговија, интерактивни графикони и податоци за развојот на пазарот за е-трговија на ЦЕФТА, како и податоци за клучните аспекти на водење бизнис во е-трговија.







Податоците за клучните аспекти за водење бизнис во е-трговија се структурирани во четири модули: регулатива за е-трговија, е-плаќање, испорака и успешни приказни за е-трговија на сите пазари на ЦЕФТА. Секој од овие модули содржи релевантни информации специфични за конкретниот ЦЕФТА пазар, упатства, прирачници, документи поврзани со темата и видео презентации. Покрај четирите модули, развиен е дополнителен петти модул кој има за цел да ја претстави состојбата на е-трговијата преку статистика и податоци за развојот на пазарот на е-трговија (интерактивни графикони на состојбата на е-трговија во секој пазар и споредби на, на пример, клиенти, платежни картички, дигитални вештини, UNCTAD B2C индекс за подготвеност за е-трговија и други релевантни податоци на Еуростат). Сите податоци се презентирани и на локалниот јазик на секој од пазарите на ЦЕФТА и на англиски јазик.


Оваа веб-платформа е поддржана од Отворениот регионален фонд за Југоисточна Европа - Проект за надворешна трговија, кој го спроведува Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH во име на Европската Унија и Германското Сојузно Министерство за економска соработка и развој (BMZ) .


*Оваа ознака не е во спротивност со позициите за статусот и е во согласност со Резолуцијата 1244 на UNSCR и мислењето на ICJ за прогласувањето независност на Косово.


За правилен избор при купувањето преку интернет, важно е потрошувачот навремено и веродостојно да биде известен за своите права. Информирањето на потрошувачите води кон поголема доверба во електронското купување, каде договорот се склучува меѓу трговецот и потрошувачот во рамките на организирана шема за продажба или давање услуги на далечина.


ВО КОЈ РОК ТРЕБА ДА БИДЕ ИСПОРАЧАН ПРЕТХОДНО НАРАЧАН ПРОИЗВОД?

- 
 Трговецот треба да ја испорача стоката со пренесување на сопственоста или контрола на стоките на потрошувачот, **не подоцна од 30 дена** од денот на склучувањето на договорот, доколку страните не се договориле поинаку во однос на времето на испорака.
- 
 Доколку потрошувачот го известил трговецот пред склучувањето на договорот дека испораката треба да биде направена на одреден датум или најдоцна до одреден датум кој е договорен со потрошувачот, а трговецот одбива да ги испорача стоките во договорениот со потрошувачот рок или во рокот од законски 30 дена, **потрошувачот има право веднаш да го раскине договорот.**
- 
 При раскинување на договорот трговецот е **должен да ги врати сите износи на платени средства од страна на потрошувачот**, согласно со договорот.
- 
 Трговецот е должен да ги наведе **цените на производите и услугите**, особено треба да се наведе дали во нив се вклучени трошоците на испорака, даноците и манипулативните трошоци кои имаат влијание на наведената цена.
- 
 Кога трговецот користи телефонска линија, потрошувачот не е обврзан да плати повеќе од основната цена за да контактира со трговецот.
- 
 Пред потрошувачот да биде обврзан со договорот или понудата, трговецот треба да бара јасна согласност од страна на потрошувачот за какво било дополнително плаќање кон трговецот.

- 

Доколку потрошувачот има проблем неопходно е најпрвин да го извести трговецот на неговата електронска пошта, со образложение дека договорот го раскинува заради доцнење на рокот на испорака согласно договорот. Во известувањето треба да го наведе бројот на нарачката или друг податок кој го добил при нарачката, опис на производите, како и бројот на сметката на која а сака да му се врати износот, со цел да се олесни и забрза процедурата за поврат.
- 

Доколку трговецот не го врати износот во предвидениот рок, односно потрошувачот не може да стапи во контакт со него, за сето тоа треба да го извести надлежниот инспекциски орган.
- 

Кога се набавуваат или купуваат прехранбени производи преку интернет, пред да се склучи набавката, сите задолжителни информации освен информацијата за датумот на минималната трајност или датумот за „употребливо до“, треба да се достапни до потрошувачот и да се наоѓаат на материјалот кој ја придружува продажбата на далечина или се дадени преку други соодветни средства кои се јасно утврдени од страна на трговецот. Сите задолжителни информации поврзани со храната треба да се доставени и при доставата на производот.
- 

Кога се работи за прехранбени производи кои не се претходно спакувани, а се понудени за продажба преку средства за далечинска комуникација, задолжителните информации треба да се достапни на потрошувачот пред да се склучи договорот и да се наоѓаат на материјалот кој ја придружува продажбата на далечина.

ДАЛИ КУПУВАЧОТ ИМА ПРАВО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ ОД ДОГОВОР НА ДАЛЕЧИНА?

Потрошувачот **има право да се повлече од договорот на далечина** со пополнување на Образец или изјава.

КОЈ Е РОКОТ ЗА ИНФОРМИРАЊЕ НА Е-ТРГОВЕЦОТ ЗА ПОВЛЕКУВАЊЕ НА НАРАЧКАТА?

Обврската за информирање во однос на **правото за повлекување истекува по 14 дена** во случај на:

- ● договори за услуги, од денот на склучувањето на договорот;
- ● договори за продажба, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува стоката или:
 - во случај на повеќе порачани стоки од страна на потрошувачот преку една нарачка, а му се испорачуваат одделно, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува последната стока;
 - во случај на испорака на стока составена од повеќе пратки или парчиња, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува последната пратка или парче;
 - во случај на договори за редовна испорака на стоки во текот на одреден временски период, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува првата стока.










Доколку трговецот пропушти или не му ги обезбеди на потрошувачот информациите во однос на правото на повлекување од договорот, **рокот за повлекување истекува 12 месеци по завршувањето на почетниот рок за повлекување.**




Пред истекот на рокот за повлекување, потрошувачот го информира трговецот за својата одлука за повлекување од договорот и за тоа може да го информира преку:

- ● пополнување на **образецот за повлекување** или
- ● поднесување на каква било друга **недвосмислена изјава за одлуката за повлекување.**




КОГА СЕ ПРЕДВИДЕНИ ИСКЛУЧОЦИ ОД ПРАВОТО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ?

Правото на повлекување кај договорите на далечина не се применува во однос на овие исклучоци:

-  договорите за услуги по целосното извршување на услугата доколку извршувањето е започнато со јасна согласност на потрошувачот и со прифаќање на фактот дека ќе го изгуби правото на повлекување по целосното извршување на договорот од страна на трговецот;
-  набавката на стоки или услуги чија цена зависи од флукуациите на финансискиот пазар кои што трговецот не е во состојба да ги контролира и кои можат да се појават во текот на рокот за повлекување;
-  набавката на стоки изработени според спецификациите или јасно прилагодени на потрошувачот;
-  набавка на лесно расипливи стоки или со краток рок на траење;
-  набавка на оригинално затворени стоки кои не се погодни за да бидат вратени поради хигиенски причини или заштитата на здравјето и се отворени по испораката;
-  набавка на стоки кои по испораката се по своја природа, нераскинливо измешани со другите стоки;
-  набавката на алкохолни пијалаци, чија цена е договорена во моментот на склучување на договорот за продажба, а чија испорака може да се случи по 30 дена и чија вистинска вредност зависи од флукуациите на пазарот кои не може да се контролираат од страна на трговецот;
-  набавка на оригинално затворени аудио и видео снимки или компјутерски софтвер кои се отворени по испораката;
-  набавка на весници, месечни списанија или магазини со исклучок на претплатнички договори за набавка на такви публикации;

-  договори склучени на јавно наддавање;
-  обезбедување на сместување за цели кои не се од станбена природа, транспортот на стоки, услуги за изнајмување автомобили, угостителски услуги или услуги во врска со активностите во слободно време кога договорот предвидува одреден датум или рок за извршување и
-  испораката на дигитална содржина која не се испорачува преку материјален траен носач, доколку извршувањето е започнато со јасна согласност на потрошувачот и со негово прифаќање на фактот дека го губи правото на повлекување.

КОЈ ГИ СНОСИ ТРОШОЦИТЕ ЗА ВРАЌАЊЕ НА ПРОИЗВОДОТ?

-  **Трговецот ги надоместува сите плаќања примени од страна на потрошувачот, евентуално вклучувајќи ги трошоците за испорака, а во секој случај во рок од 14 дена од денот кога е известен за одлуката на потрошувачот да се повлече од договорот.**
-  **Трговецот го врши враќањето на парите користејќи го истото средство за плаќање кое го користи потрошувачот за првична трансакција, освен ако потрошувачот јасно договорил поинаку и под услов да не сноси никаков трошок како резултат на враќањето на парите.**
-  **Потрошувачот сноси само директен трошок за враќање на производот, освен ако трговецот се согласил сам да го сноси или не го известил потрошувачот дека тој трошок е на товар на потрошувачот.**

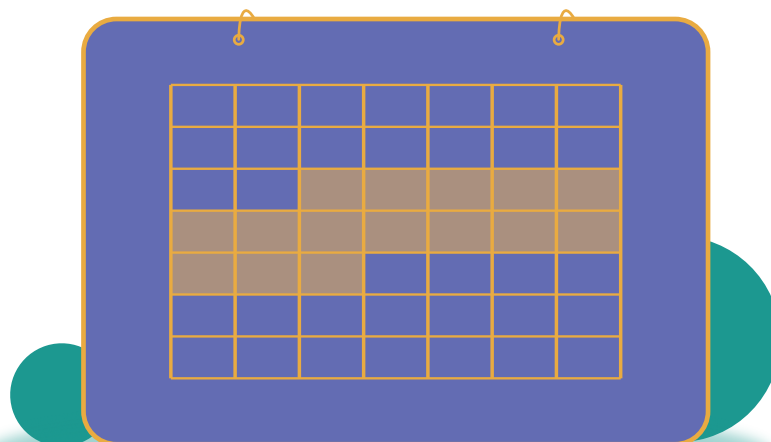


ВО КОЈ РОК МОЖЕ ДА СЕ ВРАТИ КУПЕН И ДОСТАВЕН ПРОИЗВОД ИЛИ УСЛУГА, ДОКОЛКУ Е КУПЕН ПРЕКУ ИНТЕРНЕТ?

Секој производ може да биде вратен во рок од **15 (календарски) дена** од денот на купување доколку истиот не е користен, по лични причини на потрошувачот (не му одговара бојата, изгледот, бројот/ големината и т.н.) со прикажување на фискална сметка или сметка парагон (на која стои називот на фирмата, името на производот, датум на купопродажбата, цена на производот и тоа да е потврдено со печат и потпис од овластено лице), и целосната амбалажа (пакување) со кое е купен производот.

При враќање на производот потрошувачот може да одбере дали да му биде заменет производот со друг или да му бидат вратени парите.




Трошоците за враќање на производот ги сноси потрошувачот.






КОИ СЕ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

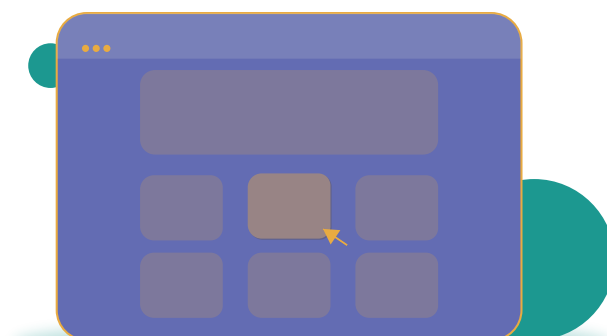
Онлајн купувачите имаат право на информираност, при што **е-трговецот** мора да му ги обезбеди на потрошувачот следниве информации:

- главните карактеристики на производот или услугата;
- трговско име на трговецот;
- седиште на трговецот, неговиот телефонски број, факс и електронска адреса;
 - доколку има две седишта, тогаш треба да се наведе географската адреса на седиштето на трговецот, каде што потрошувачот може да упати евентуална жалба и доколку е применливо;
- вкупната цена на стоките или услугите вклучувајќи ги даноците или доколку природата на стоките или услугите е таква што е невозможно разумно и однапред да се пресмета цената, начинот на пресметка на цената и доколку е применливо, сите дополнителни трошоци за транспорт, испорака или поштенски трошоци и сите други трошоци;
- трошокот за користење на средството за комуникација на далечина за склучување на договорот кога таквиот трошок се пресметува врз друга основа различна од основната стапка;
- начините на плаќање, испорака и извршување, датумот до кој трговецот се обврзува да ги испорача стоките или обезбеди услугата и доколку е применливо, постапка која трговецот ја применува за решавање на жалбите;
- во случај кога постои право на повлекување, дека условите, роковите и постапките за остварување на тоа право се во согласност со образецот за повлекување;
- во случај на повлекување и во случај на договори на далечина производот по според својата природа не може нормално да биде вратен по пошта (доколку е применливо);
- доколку потрошувачот го остварува правото на повлекување по поднесување на барањето, тој е одговорен да му плати на потрошувачот разумни трошоци;

- 
 ако не е предвидено право на повлекување, информацијата дека потрошувачот нема да има корист од правото на повлекување или доколку е применливо, околностите под кои потрошувачот го губи правото на повлекување;
- 
 потсетник дека постои законска гаранција за сообразност на производот;
- 
 доколку е применливо, постоењето и условите за постпродажна помош на потрошувачот, постпродажни услуги и трговски гаранции и Постоене на релевантни кодекси на однесување.

КОИ СЕ ПОСТАПКИТЕ КОИ ТРЕБА ДА СЕ ПРЕЗЕМАТ ЗА ДА НЕ БИДЕТЕ ИЗМАМЕНИ ПРИ КУПУВАЊЕ ОНЛАЈН?

- 
 Осигурете се дека вашите плаќања се безбедни, барајте веб-адреси кои започнуваат со „https://“, не само „http“, буквата „S“ (на латиница) означува сигурност и икона во форма на зелен катанец на левата или десната страна покрај името на веб-адресата
- 
 Редовно вршете обновување на софтверот и вклучете автоматски обновувања на вашиот оперативен систем и софтвер
- 
 Инсталирајте ги и обновете ги заштитните ѕидови (firewalls), антивирусот и софтверот против шпионирање



ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ ВО СЛУЧАЈ ДА БИДЕТЕ ИЗМАМЕНИ ПРИ КУПУВАЊЕ ОНЛАЈН?

Ако сте измамени при купување од интернет, или сте незадоволни од испорачаните производи и/или услуги, а притоа не сте сигурни каде да се обратите, можете да ја контактирате [Организацијата на потрошувачите на Македонија \(ОПМ\)](#). За контакт можете да ја користите платформата за пријавување на ОПМ: https://mantikor.mk/opm_temp/index-public.php или електронската адреса: sovetuvanja@opm.org.mk.

Доколку сте измамени или незадоволни од непрехрамбени производи купени онлајн, туристички патувања и други туристичките услуги, или од цените и начинот на истакнување на цените (кога се работи и за прехранбени производи во ваков случај) треба да пријавите во **Државниот пазарен инспекторат (ДПИ)**. Формуларот со кој пријавувате можете да го најдете на следниов линк <https://www.dpi.gov.mk/index.php/mk/contact>.

Ако сте купиле онлајн прехранбени производи а не сте задоволни или се чувствувате измамени, тогаш случајот треба да го пријавите во [Агенцијата за храна и ветеринарство](#), на бесплатната телефонска линија 0800 3 2222 при што треба да оставите податоци (име и презиме, адреса и телефонски број за контакт) со точен опис на проблемот.

Ако сте купиле детски играчки или козметички средства, козметички производи за кои сметате дека сте оштетени или измамни при онлајн купувањето, вашиот проблем треба да го пријавите во [Државниот санитарен и здравствен инспекторат](#) кој врши контрола над промет на предмети за општа употреба, детски играчки, козметички производи, користење на солариум, и други активности за нега и за забавување и активности со кои се продира во кожата. Пријавите се доставуваат на телефонските броеви, дадени на следниов линк <http://dszi.gov.mk/kontakt/>










Надлежен орган за постапување при секоја измама при интернет купување и нелегална продажба од страна на лажни трговци и онлајн станици е и **Министерството за внатрешни работи, Сектор за компјутерски криминал**.

Во случај доколку забележите дека од вашата трансакциска сметка се повлечени повеќе средства од колку вредноста на производот, веднаш контактирајте ја вашата **банка за блокирање на картичката и промена на пинот**.

КОЈ ВРШИ НАДЗОР НАД РАБОТАТА НА Е-ТРГОВЦИТЕ?

Надзор над спроведувањето на Законот за е-трговија вршат Министерството за економија и Агенцијата за електронски комуникации.

Исто така, надзорот над работата на е-трговците го вршат и следните институции:

-  Државен пазарен инспекторат
-  Државен санитарен и здравствен инспекторат
-  Агенција за храна и ветринарство
-  Агенција за заштита на лични податоци
-  Агенција за електронски комуникации
-  Министерство за информатичко општество и администрација
-  Министерството за здравство
-  Министерството за внатрешни работи
-  Други институции и организации кои имаат со закон овластувања за заштита на потрошувачите

Заради спроведување на инспекцискиот надзор, давателите на услуги на информатичкото општество се должни на инспекторите да им овозможат пристап до електронската опрема и уреди и без одложување да достават потребни податоци и документација во врска со предметот на инспекцискиот надзор.

commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Имплементатор на проектот



Проектни партнери



Оваа публикација е создадена со финансиска поддршка на Европската Унија и Германското Сојузно Министерство за економска соработка и развој (BMZ). Нејзината содржина е единствена одговорност на Македонската асоцијација за е-трговија и не мора да ги одразува ставовите на ЕУ или на Сојузното Министерство за економска соработка и развој (BMZ).