

Модул 1
Преддоговорни
информации

ИЗЈАВА ЗА ОДГОВОРНОСТ:

Информациите и ставовите изнесени во оваа публикација се на авторот(ите) и не мора нужно да го одразуваат официјалното мислење на Европската комисија. Комисијата не ја гарантира точноста, целосноста или ажурноста на податоците содржани во оваа публикација. Ниту Европската комисија, ниту кое било лице што дејствува во нејзино име, не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани во овој документ.

Овој документ нема правно обврзувачки карактер и не претставува формална интерпретација на правото на Европската унија или на националното законодавство, ниту пак обезбедува сеопфатен или целосен правен совет. Неговата содржина нема за цел да го замени професионалниот правен совет за конкретни прашања.

Читателите треба да имаат предвид дека законодавството на Европската унија и националното законодавство постојано се ажурираат и дополнуваат. Поради тоа, секоја печатена верзија на модулите треба да се провери со можните ажурирања објавени на веб-страницата:

www.consumerlawready.eu

ЈАНУАРИ 2026

Содржина

Вовед.....	6
Дали можам да го исклучам или ограничам применувањето на законот за заштита на потрошувачите?	9
Дали секој што купува од мене е потрошувач?	9
Што се случува во случај на трансакции со двојна намена?	10
Што е потрошувачки договор?	11
Кои се барањата за преддоговорни информации ?.....	12
Дали некои потрошувачки договори се ослободени од барањата за преддоговорните информации?	13
Кои преддоговорни информации се применуваат на потрошувачки договори склучени во деловните простории на трговецот ("on-premises contract")?.....	14
Дополнителни барања за преддоговорни информации за договори во деловните простории на трговецот според националното законодавство.....	16
Кои барања за преддоговорни информации важат за потрошувачки договори склучени на далечина и вон деловните простории на трговецот ?	16
Како треба да ги презентирате преддоговорните и договорните информации?	20
Што значи тоа во практична смисла?.....	20
На кој јазик треба да се презентираат овие преддоговорни и договорни информации?.....	21
Во случај на договори склучени вон од деловните простории, дали е доволно усно да му ги соопштам информации на потрошувачот?.....	22
Дали треба да ги презентирам овие преддоговорни и договорни информации на различни начини, во зависност од тоа кои се моите целни потрошувачи?	22
Што се случува со прекуграничната продажба?	23
Специфичен третман на продажбите што ги упатувате кон потрошувачите кои живеат во други земји членки ..	23
Под кои услови може да се смета дека се таргетираат потрошувачи во други земји членки?	23
Што значи ова за вас во пракса?	24
Кога имате спор во таков прекуграничен договор, кој суд е компетентен?	24

Кои се последиците ако не ги обезбедам преддоговорните информации?25

Анекс 1 - Примена на регулаторните избори на Директивата за потрошувачки права (CRD), од страна на државите членки35

"Гаранцијата дека сите трговци ги почитуваат своите обврски за јасно и сеопфатно информирање на потрошувачите пред да донесат одлука за купување, обезбедува пофер услови на пазарот"

Трговец

"Ако трговците ме информираат јасно и сеопфатно, тоа ја зголемува мојата доверба и во нив и во пазарот"

Потрошувач

"Јасни и сеопфатни информации пред да купам некој производ ми помага да донесам разумни одлуки дали навистина го сакам или не"

Потрошувач

Вовед

Драг претприемачу,

Овој прирачник е дел од проектот **Consumer Law Ready**, наменет специјално за микро, мали и средни компании кои комуницираат со потрошувачите.

Проектот **Consumer Law Ready** е проект на европско ниво, управуван од **EUROCHAMBRES** (Здружението на Европските трговско-индустриски комори), во конзорциум со **BEUC** (Европската организација на потрошувачи) и **SMEunited** (Гласот на МСП во Европа). Финансиран е од **Европската унија**, со поддршка од **Европската комисија**.

Целта на проектот е да ви помогне да ги исполните барањата на **ЕУ во однос на правото за потрошувачи**.

Правото на потрошувачи на ЕУ се состои од различни закони усвоени од Европската унија во последните 25 години и транспонирани од секоја земја членка на ЕУ во своето национално законодавство. Во 2017 година, Европската комисија спроведе евалуација за да провери дали правилата сè уште се соодветни за намената. Главниот наод беше дека постојните правила треба подобро да се спроведуваат од страна на властите и да бидат подобро познати за бизнисите и потрошувачите.

Проектот **Consumer Law Ready** има за цел да го подобри знаењето на трговците, особено на микро, мали и средни компании (МСП), за правата на потрошувачите и нивните соодветни правни обврски.

Прирачникот се состои од седум модули. Секој од нив обработува една конкретна тема од правото на потрошувачи на ЕУ:

- Модул 1 се однесува на правото на потрошувачот да добие преддоговорни информации
- Модул 2 ги претставува правата на потрошувачот да се повлече од договорот на далечина и договорот вон деловните простории на трговецот
- Модул 3 се фокусира на правната заштита што трговецот мора да ја обезбеди кога производите не се во согласност со договорот
- Модул 4 се однесува на нечесната трговска практика и нечесните договорни одредби
- Модул 5 се фокусира алтернативно решавање спорови за потрошувачи (ADR)
- Модул 6 ги претставува главните информации што претприемачите треба да ги знаат кога користат платформи за продажба на своите стоки и услуги
- Модул 7 ја воведува темата за безбедност на производите (2026)

Овој прирачник е само еден од материјалите за учење создадени во рамките на проектот Consumer Law Ready. Веб-страницата consumerlawready.eu содржи и други алатки за учење, како видеа, квизови и "е-тест" преку кој можете да добиете сертификат. Можете исто така да се поврзете со експерти и други претставници на мали и средни претпријатија преку форумот.

Модул 1 од Прирачникот се однесува на правото на потрошувачот да добие преддоговорни информации и има за цел да го запознае трговец кои преддоговорни информации треба да му ги даде на потрошувачот пред да склучи договор со потрошувач.

Модулот ги претставува преддоговорните барања за информации утврдени во Директивата 2011/83/EУ за потрошувачки права (Директива за потрошувачки права - CRD), која е транспонирана во националните закони на земјите членки на ЕУ. За подлабоки информации за одредбите на Директивата за права на потрошувачите, ве молиме консултирајте го [Упатствата на Европската](#)¹ комисија која е достапна на сите официјални јазици на ЕУ.

Директивата за потрошувачки права е изменета со Директивата [\(ЕУ\) 2019/2161](#) од 27 ноември 2019 година за подобро спроведување и модернизација на правилата за заштита на потрошувачите во Унијата. Земјите членки на ЕУ мора да ги пренесат овие промени во својот национален правен систем до 28 ноември 2021 година и да ги применат новите правила од 28 мај 2022 година. Промените во врска со преддоговорните информации се претставени во овој модул во посебни полиња со наслов "Нови правила од 28 мај 2022 година". Понатаму, [Директивата \(ЕУ\) 2019/770](#) за одредени аспекти поврзани со договори за снабдување со дигитална содржина и дигитални услуги (Директива за дигитална содржина) ќе воведат правна гаранција за дигитална содржина и дигитални услуги². Затоа, трговците ќе треба да ги информираат своите потрошувачи за законската гаранција за дигитална содржина или дигитална услуга пред склучување на договорот. Овие промени исто така ќе ви бидат претставени во овој модул.

Покрај тие хоризонтални барања, може да се применуваат и други, главно секторски специфични, барања за информации – независно или комбинирани со барањата за информации од CRD – во зависност од типот на договорот (на пр. потрошувачки кредит, патување со пакети итн.). Тие други барања се надвор од опсегот на овој Прирачник, но ве охрабруваме да се запознаете и со нив, земајќи го предвид вашиот конкретен деловен регион. Всушност, во случај на конфликт помеѓу секторските специфични правила и општите правила, треба да се применуваат секторските правила. [Базата на податоци за потрошувачко право](#)³ и [Your Europe Business](#)⁴ Portal можат да ви помогнат да ги соберете релевантните информации или можете да контактирате со вашата локална бизнис организација.

Се надеваме дека информациите дадени во Прирачникот ќе ви бидат корисни.

¹Види https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law_en

²Види модул 3 – Права и гаранции на потрошувачите

³Види https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database

⁴Види <http://europa.eu/youreurope/business/>

МОДУЛ 1

Што е потрошувачко право на ЕУ?

Правото на потрошувачи на ЕУ се состои од различни сетови правила.

Тие се однесуваат на чесните трговските практики, чесните договорните услови, барањата за преддоговорни информации, правото на потрошувач на повлекување и други прописи за заштита на потрошувачите специфични за одредени типови на потрошувачки договори (на пр. договори склучени вон деловни простории на трговецот, договори склучени на далечина, на пр. онлајн) и/или секторски специфични договори (на пр. договори за потрошувачки кредити, пакет аранжмани за патувања, договори за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена итн.).

Ако правило од правните прописи за специфичен сектор на ЕУ е во конфликт со правило од Директивата за потрошувачки права (CRD), правилото за специфичен сектор ќе преовладува и ќе се применува на тој сектор.

Почитувањето на сите потрошувачки прописи може на почеток да звучи тешко. Сега кога го имате овој Прирачник во рацете, имате сè што ви треба за подобро да се усогласите со правните прописи! Во зависност од вашата деловна област, осигурајте се дека ќе се запознаете и со други релевантни општи и/или секторски специфични барања за информации.  Како што беше наведено погоре, [базата на податоци за потрошувачко право](https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer-law-database)⁵ и [Your Europe Business Portal](http://europa.eu/youreurope/business/)⁶ исто така можат да ви помогнат да ги најдете релевантните информации, како и вашата локална бизнис организација.

Дали можам да го исклучам или ограничам применувањето на законот за заштита на потрошувачите?

Ако продавате стоки или услуги на потрошувач, ниту вие, ниту било кој друг не може да ја исклучите или ограничите примената на потрошувачкото право.

На пример, нелегално е да се пишуваат договорни одредби во кои се изразува вашата намера да се исклучи или ограничи примената на потрошувачкото право, како на пример: "На овој договор, правилата за потрошувачки договори нема да важат, туку ќе се применуваат правилата на општото договорно право". Изјавувањето на тоа не само што ќе остане без правни ефекти и нема да биде обврзувачко за потрошувачот; Исто така, под одредени околности, може да претставува нечесна договорна одредба⁷.

Дали секој што купува од мене е потрошувач?

Во Законот за заштита на потрошувачи (во понатамошниот текст ЗЗП) е дадена дефиниција на потрошувач која се применува и е целосно хармонизирана со Директивите кои важата на европско ниво

Оттука ЗЗП превидува дека 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.

Пример: Потрошувач може да биде физичко лице кое купува принтер од продавница за свои лични потреби или кој купува книга од онлајн трговец

⁵ Види База на податоци за потрошувачко право <https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer-law-database>

⁶ Види <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁷ Види Модул 4 за нечесна трговска практика и нечесни договорни одредби



Согласно ЗЗП потрошувач може да биде само физичко лице, додека правните субјекти, односно компании или здруженија, не можат да се подведат под дефиницијата за потрошувач односно не можат при остварување на своите права да се повикаат на ЗЗП. 🇲🇰

Кога некој купува производи за професионални цели, на пример, за да ги препродава понатаму во синцирот на снабдување, не може да се повика на ЗЗП

Пример: лице кое купува чинии и прибор за јадење за ресторанот што го води не е потрошувач; затоа, ЗЗП нема да важи, освен одредбите на Општата директива за безбедност на производите 2001/95/ЕС. Исто така, ако вашата компанија обезбедува услуги за чистење прозорци на друга компанија, одредбите на ЗЗП нема да можат да се применат во случај на спор.

Што се случува во случај на трансакции со двојна намена?

Можеби се прашуваш: што се случува кога некој купува производ и за лична и за професионална употреба?

Пример 1: Адвокат купува компјутер што ќе го користи во домашни услови за пишување на е-пошта до своето семејство, но и за подготовка на поднесоци за своите клиенти.



Пример 2: Лице го поправа покривот на куќата во која живее со своето семејство но дел од куќата ја користи во професионални цели односно како продавница за продажба на облека.



Дали потрошувачкото право важи во ситуации каде што има и лична и професионална димензија во договорот за продажба или услуга?

Со други зборови, задачата е да се провери дали адвокатот повеќе ќе го користи својот компјутер за пишување лични е-пораки или за подготовка на документи за своите клиенти. Слично, прашањето е дали споменатата куќа повеќе претставува место за продажба на облека или семејна куќа.

Пример: ако компјутерот се користи 20% од времето за пишување е-пошта до клиенти и 80% од времето за пишување лични е-пораки, ќе се применуваат одредбите на ЗЗП

Согласно ЗЗП „Потрошувачки однос“ е секој граѓанско-правен однос чиешто 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;

Што е потрошувачки договор?

Согласно ЗЗП „Потрошувачки договор“ е договорен потрошувачки однос склучен помеѓу потрошувач и трговец. Секој договор што трговецот го склучува со потрошувачот, без разлика на кој начин (на пр. преку Интернет, преку телефон или во продавница) и без разлика дали предмет на договорот е снабдувањето со стоки, услуги и/или дигитална содржина.

На пример, договор склучен онлајн со потрошувачот за продажба на книга.

CRD прави разлика помеѓу "договори склучени во просториите на трговецот" (на пр. потрошувачки договори склучени во продавница), "договори за далечина" (на пр. потрошувачки договори склучени преку Интернет или телефон) и "договори вон деловните простории на трговецот" (на пр. потрошувачки договори склучени во домот на потрошувачот).

ЗЗП „договор на далечина го дефинира како договор склучен помеѓу потрошувачот и трговецот во рамките на организирана продажба на далечина или на систем за давање услуги, без истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот, со исклучиво користење на едно или повеќе средства за комуникација на далечина, а сè до времето на склучувањето на договорот и вклучувајќи го и времето на склучување на договорот; Типични примери на договори склучени на далечина се оние склучени преку пошта, онлајн или телефон. Договорите за далечина исто така вклучуваат

ситуации каде потрошувачот го посетува деловниот простор само за да собере информации за стоките или услугите, но потоа преговара и го завршува договорот на далечина.



ЗЗП „договор вон деловните простории на трговецот го дефинира како договор помеѓу потрошувачот и трговецот:

а) склучен со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот; б) за којшто понудата за негово склучување е направена од страна на потрошувачот со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот; в) склучен во деловните простории на трговецот или по пат на средство за комуникација на далечина, а непосредно по личното и поединечно пристапување кон потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот или г) склучен за време на излет организиран од страна на трговецот со цел или дејство на промоција или продажба на стоки или услуги на потрошувачот".



Додека за договорите склучени во деловните простории на трговецот, земјите членки на ЕУ можат да додадат барања за преддоговорни информации утврдени во CRD⁸, за договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот, сите барања за преддоговорни информации се утврдени во Директивата, а земјите членки не смеат да додаваат други информации.

Кои се барањата за преддоговорни информации ?

Барањата за преддоговорни информации се информации кои законодавецот ги идентификувал како важни за да се осигура дека потрошувачот ќе донесе правилен избор пред да склучи договор. CRD (Consumer Rights Directive) Директива 2011/83/EУ за правата на потрошувачите поставува општа листа на информации кои трговецот треба да ги даде на потрошувачот пред потрошувачот да склучи договор во деловните простории на трговецот, надвор од деловните просториите или договор на далечина.

Во ЗЗП се јасно предвидени одредбите за обврска на трговците за преддоговорно информирање на потрошувачите.

Пред потрошувачот да стане обврзан со кој било договор за продажба или договор за услуги, односно со која било соодветна понуда, освен ако овие информации очигледно не произлегуваат од околностите на случајот, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следниве информации:

- 1) главните белези на стоките или услугите, во обемот соодветен на медиумот и насамите стоки или услуги;
- 2) идентитетот на трговецот, како што се неговото трговско име или назив, географската адреса каде што е деловно основан и телефонскиот број вкупната цена на стоките или услугите, вклучувајќи ги сите даноци, а кога природатана стоките или услугите е таква што цената разумно не може да се утврди однапред, начинот на пресметување на цената, како и онаму каде што е применливо, сите дополнителни надоместоци за превоз, испорака или поштарина или кога овие надоместоци разумно не можат да се утврдат однапред, фактот дека овие надоместоци биможеле да бидат наплатени;
- 4) каде што е применливо, начините на плаќање, испорака и исполнување, времето докоешто трговецот се обврзува да ги испорача стоките или да ги даде услугите, како и политиката за постапување по приговори или поплаки;
- 5) каде што е применливо покрај потврдувањето на постоењето одговорност занесообразноста на стоките или услугите, дигиталните содржини или дигиталните услугово смисла на применливите прописи, постоењето и условите на вршење на слеппродажни услуги и трговски гаранции,
- 6) каде што е применливо, рокот на важење на договорот, а доколку договорот е нанеопределено време или пак подлежи на автоматско продолжување, тогаш условите за

⁸Види Анекс 1

раскинување на договорот;

7) каде што е применливо, функционалноста на стоките со дигитални елементи, дигиталните содржини и дигиталните услуги, вклучувајќи ги и применливите мерки занејзина техничка заштита и

8) каде што е применливо, која било релевантна интероперабилност на стоките со дигиталните елементи, дигиталните содржини и дигиталните услуги, а кога трговецот за ова знаел или разумно се очекува дека за ова требало да знае.

(2) Овие одредби се применуваат и на договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија и кога овие не се нудат за продажба во точноопределен волумен или количество, како и на договорите за снабдување подрачно греење или дигитална содржина што не се снабдува на траен носач. Исто така се применуваат на договорите за продажба и на договорите за услуги што не се склучуваат како договори на далечина или како договоривон деловните простории на трговецот.

Ве молиме имајте предвид дека, исто така, во фази пред преддоговорното информирање, како за време на рекламирање, трговците низ ЕУ мора да ги откријат сите информации кои што би биле потребни на просечните потрошувачи за да донесат правилни одлуки. Неуспехот да се направи тоа може да претставува погрешно дејство или пропуст.⁹

Дали некои потрошувачки договори се ослободени од барањата за преддоговорните информации?

Барањата за преддоговорни информации утврдени во Директивата за права на потрошувачите, како и

во ЗЗП, не се применуваат на точно определени договори.

Имено ЗЗП предвидува дека договорите за кои трговецот нема обврска за давање на преддоговорни информации се следните договори:

- 1) за социјални услуги, вклучувајќи ги и оние на социјално домување, на грижа за деца и на поддршка на семејства и лица кои имаат трајна или привремена потреба за грижа, вклучувајќи ја и долгорочната грижа;
- 2) за услуги на здравствена заштита, во смисла на Законот за заштита на правата на пациентите, без оглед дали истите ги даваат здравствените установи или пак не;
- 3) обложување на влог со парична вредност при игрите на среќа, вклучувајќи ги илотаријата, игрите во казино и работите на обложување;
- 4) за финансиски услуги;
- 5) за создавање, стекнување или пренос на недвижности или на права врз недвижности;
- 6) за градење нов градеж, за значителна пренамена на градеж или за закуп на сместување за потребите на домување;
- 7) за туристички пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани согласно со Законот за туристичката дејност,
- 8) за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена;
- 9) коишто, во согласност со одредбите од посебните прописи, се составени од органи на државна управа или јавни тела кои имаат обврска согласно со прописите да бидат независни и непристрасни и кои се должни да обезбедат, давајќи притоа сеопфатни

⁹Види Модул 4 за нечесни трговски практики и нечесни договорни услови.

правни информации, дека потрошувачот ќе склучи договор само откако внимателно ќе ги промисли неговите правни аспекти и обем на примена;

10) за набавка на храна, пијалоци и други стоки наменети за тековна потрошувачка во домаќинството, што трговецот често и редовно физички му ги испорачува на потрошувачот во неговиот дом, стан или на работното место;

11) за услуги на превоз на патници согласно со прописите од областа на превозот на патници, освен ако поинаку не е определено,

12) склучени преку продажни автомати или автоматизирани трговски објекти;

13) склучени со оператори на јавни електронски комуникациски мрежи преку јавниговорници за нивна употреба или склучени со употреба на само една единствена врскашто потрошувачот ја воспоставува преку телефон, интернет или факс-уред и

14) за стоки коишто се продаваат во постапка за извршување или поинаку согласно со овластување утврдено со закон.

Исклучоците соодветно се применуваат на договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот.

Сепак, преддоговорните информации сè уште постојат за многу од овие договори според други закони на ЕУ или национално право. Ова важи, на пример, за договори поврзани со кредитни договори за потрошувачи¹⁰.

Дополнително, според одредбите на Директивата за потрошувачки права, некои земји членки исто така усвоија национални правила кои ги ослободуваат трговците од барањата за преддоговорните информации за "договори со мала вредност": ова е случај во Австрија, Белгија, Кипар, Данска, Естонија, Финска, Германија, Грција, Ирска, Италија, Латвија, Литванија, Луксембург, Малта,

Холандија, Полска, Португалија, Романија, Словенија, Шведска и Обединетото Кралство. Ве молиме погледнете го АНЕКС 1 за да дознаете повеќе за овие специфичности. 🇪🇺

Кои преддоговорни информации се применуваат на потрошувачки договори склучени во деловните простории на трговецот ("on-premises contract")?

Според Директивата за права на потрошувачите, досега низ ЕУ постојат 8 клучни информативни ставки кои мора јасно да им ги презентирате на потрошувачите пред да склучат договор за продажба или услуга со вас во вашите деловни простории, ако тие информации не се веќе јасни од контекстот каде што работите.

ЗЗП исто така предвидува дека пред потрошувачот да стане обврзан со кој било договор за продажба или договор за услуги, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следниве преддоговорни информации:

1) главните белези на стоките или услугите, во обемот соодветен на медиумот и на самите стоки или услуги;

На пример, големината и сличните својства (на пр. 64KB меморија на USB стик) и материјалот/составот (на пр. кожна јакна) на производот. Важно е медиумот што се користи за обезбедување на овие информации да биде лесно читлив и разбирлив за просечен потрошувач; Овој медиум може да биде, на пример, парче хартија.

¹⁰ Барањата за преддоговорни информации се утврдени со Директивата за потрошувачки кредит (2008/48/ЕС).

2) идентитетот на трговецот, како што се неговото трговско име или назив, географската адреса каде што е деловно основан и телефонскиот број;

Пример адресата на продавница или ресторан (географска адреса) претставува очигледен пример за информации кои се очигледни од контекстот, во случај на договори на локација.

3) вкупната цена на стоките или услугите, вклучувајќи ги сите даноци, а кога природата на стоките или услугите е таква што цената разумно не може да се утврди однапред, начинот на пресметување на цената, како и онаму каде што е применливо, сите дополнителни надоместоци за превоз, испорака или поштарина или кога овие надоместоци разумно не можат да се утврдат однапред, фактот дека овие надоместоци би можеле да бидат наплатени;

Пример: кога вкупната цена зависи од вистинската потрошувачка, треба јасно да ја наведете цената по килограм/литар.

4) каде што е применливо, начините на плаќање, испорака и исполнување, времето до коешто трговецот се обврзува да ги испорача стоките или да ги даде услугите, како и политиката за постапување по приговори или поплаки;

Пример информирајте го потрошувачот дека производот е доставен преку одреден превозник и дека испораката ќе биде извршена во рок од 15 работни дена. Исто така, информирајте го што треба да направи во случај да сака да се пожали и како да ја поднесе жалбата

5) каде што е применливо покрај потврдувањето на постоењето одговорност за несообразноста на стоките или услугите, дигиталните содржини или дигиталните услуги во смисла на применливите прописи, постоењето и условите на вршење на послепродажни услуги и трговски гаранции,

Пример ако нудите услуга по продажбата, мора да го информирате потрошувачот за нејзиното постоење и начините за искористување на неа.

6) каде што е применливо, рокот на важење на договорот, а доколку договорот е на неопределено време или пак подлежи на автоматско продолжување, тогаш условите за раскинување на договорот;

Пример: треба да ги информирате потрошувачите за минималниот број месеци во кои мора да останат ги користи услугите во теретана, за да можат да ја искористат понудената цена за годишни претплати. Исто така на пример треба да разјасните дали договорот за претплата има одредено времетраење или не, и дали автоматски се продолжува или не.

7) каде што е применливо, функционалноста на стоките со дигитални елементи, дигиталните содржини и дигиталните услуги, вклучувајќи ги и применливите мерки за нејзина техничка заштита

Пример: означете дали одреден софтвер за компјутер што го продавате во вашата продавница може да се користи офлајн и/или онлајн; означете дали употребата на софтверот е ограничена само на една земја.

8) каде што е применливо, која било релевантна интероперабилност на стоките со дигиталните елементи, дигиталните содржини и дигиталните услуги, а кога трговецот за ова знаел или разумно се очекува дека за ова требало да знае

Пример: информирајте го потрошувачот дека дигиталната содржина што ја нудите може да се користи само за одредени оперативни системи на Apple компјутери.

Нови правила според Директивата за дигитална содржина

Новата Директива за дигитална содржина ¹¹ воведува правна гаранција за дигитална содржина и дигитални услуги (види Модул 3 – Права и гаранции на потрошувачите).

Затоа, трговците треба да ги информираат своите потрошувачи за правната гаранција за усогласеност со дигитална содржина или дигитална услуга пред склучувањена договорот.

Иако некои елементи се објаснети подолу, АНЕКС 1 ќе ви даде преглед на регулаторните избори направени од секоја земја-членка¹²

Дополнителни барања за преддоговорни информации за договори во деловните простории на трговецот според националното законодавство.

Ве молиме имајте предвид дека некои земји членки додадоа дополнителни точки на горенаведената листа¹³. Понатаму, некои земји членки ги ослободија секојдневните трансакции од обврската да ја достават горенаведената листа на информации¹⁴.

Кои барања за преддоговорни информации важат за потрошувачки договори склучени на далечина и вон деловните простории на трговецот ?

Директивата за права на **потрошувачите целосно ја усогласи** листата на преддоговорни информации што треба да им ги дадете на вашите потрошувачи ако работите на далечина (на пр. онлајн или преку телефон) и/или ако склучувате договори "надвор од деловната просторијата", на пример на прагот на потрошувачот. Ова значи дека, за овие комерцијални канали, земјите членки повеќе не можат да додаваат барања за преддоговорни информации на листата утврдена во Директивата. ЗЗП е целосно усогласен со овие одредби од директивата и се поместени во пододдел 2 Обврска за преддоговорно информирање од член 120 до член 134.

Оваа листа ги содржи сите информации што треба да ги обезбеди продавачот. Многу од нив се применуваат само таму и каде што е применливо, во зависност од природата на трансакцијата и фактот дека за (поголемиот дел) договори за далечина и договори вон деловните простории на трговецот, потрошувачите имаат, право од 14 дена да се повлечат од договорот¹⁵. Еве ја листата на **дополнителните ставки, покрај горенаведените барања за договори склучени во деловните простории на трговецот¹⁶**:

¹¹ [Директива \(ЕУ\) 2019/770](#) за одредени аспекти поврзани со договори за обезбедување дигитална содржина и дигитални услуги.

¹² Алтернативно, можете да сеповикате и на вистинските известувања доставени од земјите членки користејќи на регулаторни избори според член 29 од Директивата 2011/83/ЕС за правана потрошувачите. Види <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer->

[contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](#)

¹³ Во согласност со член 5(4) од CRD.

¹⁴ Во согласност со член 5(3) од CRD.

¹⁵ Види Модул 2 за правото на потрошувачот да се повлече од договори од далечина и надвор од деловните простории.

¹⁶ **За водечките тренери да проверат.**

А. Покрај наведувањето на вашиот идентитет како што се трговско име и назив, потребно е да се наведе и географската адреса каде што е трговецот основан како и телефонски број и адреса на е-пошта, за да му овозможите на на потрошувачот брз и ефикасен контакт да комуницира со вас. Ако дејствувате во име на друг трговец, мора да ја наведете и неговата географска адреса и идентитет.

Б. Ако е различно од местото на основање, мора да ја наведете и адресата, вклучувајќи ја и адресата на трговецот во чие име дејствувате, каде потрошувачот би можел да испрати било каква поплака.

В. Ако е различно од трошоците за користење на средства за комуникација на далечина за склучување на договор, кога овие трошоци се пресметуваат на некој друг начин, а не по основна тарифа

Г. Ако се придржувате до кодекс на однесување, мора да го информирате потрошувачот за неговото постоење и како може да се добијат копии од него.

Пример: откријте дека сте дел од Кодексот на ICC за практика на рекламирање и маркетинг комуникација и додадете линк кон него.

Д. Ако вашиот договор бара потрошувачот да плати или обезбеди депозит или друга финансиска гаранција, мора однапред да го информирате потрошувачот за неговите услови и начини.

На пример: треба однапред да ги известите вашите клиенти ако треба да дадат аванс депозит за хотелот, кои ве резервирале онлајн,

и да ги информирате под кои услови можат да го добијат назад.

Е. Кога е применливо, исто така треба да ги информирате потрошувачите за можноста пристап кон начините за вонсудско решавање на споровите како и начините за пристап кон истите. Ова може да се направи, на пример, благодарение на онлајн платформата за решавање спорови (ODR), која е алатка што им помага на потрошувачите да ја поднесат својата жалба до одредена алтернативна институција за решавање спорови (ADR¹⁷).

Ж. Конечно, ако нема или има ограничено право на повлекување на конкретниот вид договор што е во игра¹⁸, мора да го информирате вашиот клиент за овој факт и/или за околностите под кои го губи ова право на повлекување. Ако, напротив, договорот е покриен со право на повлекување, мора да го информирате вашиот клиент за:

А) условите, временското ограничување и процедурите за остварување на тоа право во согласност со моделот утврден со закон¹⁹;

Б) фактот дека тој/таа ќе мора да ги сноси трошоците за враќање на стоките во случај на повлекување и, во случај кога стоките се по својата природа такви што неможат нормално да се вратат по пошта.

Пример: ако потрошувачот купил од вас фрижидер или машина за перење (стока која обично се доставуваат од врата до врата, наместо да се испраќа во пошта), мора да му наведете на потрошувачот еден превозник (на пример оној што е назначен да го достави производот) и една цена за враќање на стоката, или барем разумна

¹⁷За повеќе детали, видете Модул 5.

¹⁸Член 16 од Директивата за потрошувачки права ги наведува видовите договори за кои не постои право на повлекување. Ве молиме погледнете го Модул 2 за правото на повлекување

и Насоките [на DG JUST за Директивата за потрошувачки права](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) за повеќе детали.

¹⁹За повеќе детали, видете Модул 2.

проценка на максималната цена, можеби врз основа на трошоците за испорака²⁰ и

- В) фактот дека, ако потрошувачот го искористи правото на повлекување по експлицитно барање за започнување на извршувањето на услугата, тој/таа ќе биде должен да ви плати пропорционален трошок за услугите што сте ги обезбедиле во меѓувреме.

Пример: ако потрошувачот склучи договор со вас за мобилни телефонски услуги, мора да го информирате дека, ако тој/таа изрично бара услугите веднаш да започнат, но потоа одлучи, на пример 10 дена по потпишувањето на договорот, да се повлече од договорот, тој/таа ќе мора да ви плати една третина од месечната претплата плус цената на дополнителните услуги примени до тогаш.

Нови правила од 28 мај 2022 година

Според новите правила, земјите членки ќе имаат регулаторна опција да го продолжат времетраењето на периодот на повлекување од 14 на 30 дена за два типа договори надвор од просторијата:

- Неповикани посети од трговец во домот на потрошувачот.
- Екскурзии организирани од трговец со цел промоција или продажба на производи на потенцијални потрошувачи.

Оваа опција има за цел да понуди дополнителна заштита на потрошувачите во однос на овие специфични продажни практики и/или канали.

Како трговец, ќе треба да ги информирате потрошувачите пред завршувањето на договорот за времетраењето на периодот на повлекување. Затоа, ако сте загрижени за вакви видови продажби, не

заборавајте да проверите дали државата/државите-членки во кои работите ја имаат усвоено оваа регулаторна одлука, за правилно да ги информирате вашите потрошувачи за времетраењето на нивниот период на повлекување.

Важно е што во одредени случаи, обврската за информации е поедноставена.

Комуникацијата на далечина понекогаш обезбедува ограничен простор или време за прикажување на информациите. Во такви случаи, мора да ги обезбедите најважните информации пред склучувањето на договорот, односно:

- А. Твојот идентитет
- Б. Главните карактеристики на производот што го нудите
- В. неговата вкупна цена
- Г. Информации за тоа како да се искористи правото на повлекување
- Д. Времетраењето на договорот или, ако е со неопределено времетраење, условите за негово раскинување.

Сепак, сите преостанати барања за информации мора да бидат обезбедени на соодветен начин (на пр. на PDF документ по самата нарачка за купување).

Понатаму, во случај на онлајн договор, трговецот мора, пред потрошувачот да нарочи и да прифати плаќање, да го информира потрошувачот на истакнат начин, непосредно пред да ја направи нарачката, за следниве прашања:

- А. кои се главните карактеристики на производот;
- Б. која е неговата вкупна цена;
- В. Кое е времетраењето на договорот или, ако договорот е со неодредено времетраење, кои се условите за негово раскинување:

²⁰Види [Насоки на DG JUST за Директивата за потрошувачки права](#), поглавје 6.2.

Г. Ако договорот предвидува дека потрошувачот мора да биде врзан за минимален временски период, која е должината на тој временски период?

Трговецот мора да обезбеди дека потрошувачот, при правење на нарачката, изречно ќе потврди дека нарачката подразбира негова обврска за плаќање. Кога со договорот на далечина што треба да се склучи по пат на електронски средства потрошувачот презема обврска да изврши плаќање, а правењето на нарачката подразбира активација на копче или слична функција, трговецот е должен да обезбеди означување, на видливо читлив начин, на копчето или сличната функција само со зборовите: „нарачка со обврска за плаќање“ или со соодветен недвосмислен исказ што означува дека правењето на нарачката подразбира обврска за плаќање кон трговецот

Посебни правила за договори вон деловната просторија на трговецот:

Ве молиме имајте предвид дека за договори вон деловната просторија на трговецот, треба да им обезбедите на потрошувачите копија од потпишаниот договор. Потребно е да ги обезбедите преддоговорните информации и копија од договорот на хартија или, ако потрошувачот се согласи, на друг траен носач.

Постојат и некои поедноставувања во врска со одреден тип на **договори вон деловната просторија**, каде што:

- Потрошувачот експлицитно бара услуги за поправка или одржување и,
- трговецот и потрошувачот веднаш ги извршуваат своите договорни обврски (обично услуга за поправка и плаќање) и,

- плаќањето што треба да се направи не надминува 200 евра.

Во такви случаи, мора да го информирате потрошувачот за следното, на хартија или, ако потрошувачот се согласува, на друг траен носач:

- вашиот идентитет, вашата адреса (место на основање), телефонски број и е-пошта;
- цената или начинот на кој треба да се пресмета цената заедно со проценка на вкупната цена. Ако потрошувачот се согласува, не ви е потребна хартија или друг траен носач за следниве информации;
- главната карактеристика на услугата, без разлика дали постои право на повлекување или не.

Забележете дека следните земји членки не ги применуваат овие поедноставувања во однос на веднаш извршени договори вон деловни простории за услуги за поправки и одржување: Ирска, Литванија, Холандија, Португалија, Словенија, Словачка и Шпанија.

Нови правила од 28 мај 2022 година

а) Специфични барања за информации пред договорот за договори склучени на онлајн пазари²¹.

Пред потрошувачот да биде врзан со договор за далечина, давателот на онлајн пазарот ќе мора да му ги обезбеди следните информации на **јасен, соодветен и разбирлив начин**:

- (1) општи информации во одреден дел од онлајн интерфејсот кои се директно и лесно

²¹ Ажурираната Директива за права на потрошувачите ќе има дефиниција за онлајн пазар: "услуга која користи софтвер, вклучувајќи веб-страница, дел од веб-страница или апликација,

управувана од или во име на трговец, која им овозможува на потрошувачите да склучуваат договори за далечина со други трговци или потрошувачи".

достапни од страницата каде што се презентираат понудите:

- за главните параметри што го одредуваат рангирањето на понудите презентирани на потрошувачот како резултат на пребарувањето и,

- релативната важност на тие параметри во споредба со другите параметри.

(2) дали третата страна што ги нуди стоките, услугите или дигиталната содржина е трговец или не, врз основа на изјавата на таа трета страна пред провајдерот на онлајн пазарот.

(3) кога третата страна не е трговец, дека правата на потрошувачи на ЕУ не се применуваат на договорот.

(4) каде што е применливо, како се споделуваат обврските поврзани со договорот помеѓу третата страна што ги нуди стоките, услугите или дигиталната содржина и провајдерот на онлајн пазарот.

б) Дополнителни барања за информации пред договорот за договори на далечина и надвор од просториите

- Ве молиме имајте предвид дека сте обврзани да ги информирате потрошувачите за вашиот телефонски број и вашата е-пошта. Можете да обезбедите и други онлајн начини за писмена комуникација, кои овозможуваат да ја задржите содржината и датумот/времето на кореспонденцијата со вас. Покрај тоа, можете да користите и други комуникациски канали за да стапите во контакт со вашите клиенти, како разговори и слично.

- Каде што е применливо, како трговец, ќе треба да ги информирате потрошувачите за персонализација на цената базирана на автоматизирано донесување

одлуки. Во пракса, ова значи дека, каде и да е релевантно, треба однапред да ги информирате потрошувачите дека цената што им ја презентирате е поставена преку автоматизиран систем за донесување одлуки, собирајќи податоци од ²²потрошувачите.

Како треба да ги презентирате преддоговорните и договорните информации?

Како трговец сте должен информации коишто се однесуваат на преддоговорното информирање на потрошувачот да му ги дадете на јасен, видлив, читлив и разбирлив начин, односно лесно за читање и разбирање за просечниот потрошувач.

Што значи тоа во практична смисла?

Проценката дали информациите се дадени на правилен начин секогаш треба да се спроведува од случај до случај. Еве неколку практични совети за да ги зголемите шансите за почитување:

- користете тип на фонт што е лесен за подготовка и со доволно голема големина (на пр. големина на фонт споредлива со фонт 12 Times New Roman)
- Осигурајте се дека буквите јасно се појавуваат на позадинската боја (на пр. црна на бела; на пр. не светло жолта на бела)
- Ставете доволно простор помеѓу речениците и параграфите

Едноставно решение

Ако имате сомнеж за јасноста на вашите информации, прашајте некој во ваша близина

поединецот да не биде предмет на автоматизирано индивидуално донесување одлуки, вклучувајќи профилирање.

²²Оваа обврска за информации не е штетна на Регулацијата (ЕУ) 2016/679 "GDPR", која предвидува, особено, обезбедува право на

(семејство, пријатели, колеги и сл.) да ви даде искрено мислење дали го сметаат за јасно, читливо и разбирливо.

Не е дозволено	Дозволено
"Имаш период на гаранција од две години" ²³	"Нашата адреса е Атина Роуд 21, 1000 Лимасол, Кипар"
"Во случај на било каков спор, ќе се применува францускиот закон" ²⁴	"Имате право на повлекување од договорот во рок од 14 (четиринаесет) дена од датумот кога ја добивате стоката без притоа да дадете причина или образложение за повлекување од договорот и без обврска да платите било какви трошоци"
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	"За секоја стока што ја купувате од нас, имате двегодишна законска гаранција во која можете да употребите различни правни лекови ако се покаже дека вашата стока не е во согласност со договорот
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

На кој јазик треба да се презентираат овие преддоговорни и договорни информации?

ЗЗП предвидува обврска за трговецот информациите што се однесуваат на преддоговорното информирање на потрошувачот,

²³Треба јасно да се нагласи дека станува збор за правна гаранција
²⁴Напишана така, оваа изјава не е секогаш точна, особено кога станува збор за прекугранична продажба. Во принцип, ако таргетираате потрошувачи во друга земја членка на ЕУ од вашата, важи законот на местото на живеење на потрошувачот.

да му ги даде напишани на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици. Секоја земја-членка може да избере да го дефинира јазикот на кој информацијата треба да се открие на потрошувачот. Како што е опишано во Анекс 1,

Сепак, со договор, страните можеа да изберат да применат друг закон. Во овој случај, овој избор на закон не може да го лиши вашиот странски потрошувач од заштитата што ја обезбедуваат задолжителните одредби на неговата земја на живеење.

повеќе од половина од сите земји членки го користеле овој регулаторен избор (Бугарија, Хрватска, Кипар, Чешка, Данска, Естонија, Франција, Италија, Литванија, Малта, Полска, Португалија, Романија, Словенија, Шпанија). Во повеќето случаи, тоа е официјален јазик(и) на државата-членка. 🇫🇮
Всушност, ако ги дадете информациите на друг јазик од потребниот, се смета дека информацијата воопшто не била обезбедена. За да проверите кој јазик избрала секоја земја-членка, ве молиме погледнете го АНЕКС 1.

Во случај на договори склучени вон од деловните простории, дали е доволно усно да му ги соопштам информации на потрошувачот?

Во случај на договори склучени вон деловните простории, усното обезбедување информации на потрошувачот не е доволно. Информациите треба да бидат дадени на хартија, или ако потрошувачот се согласи, на друг траен носач.

Информациите може да бидат обезбедени и на друг траен носач ако потрошувачот се согласил на тоа. За да бидете сигурни, секогаш имајте потврда за претходно изречена согласност на потрошувачот за давање на информации на траен носач, а не на парче хартија. Други издржливи медиуми се, на пример, е-пошта, USB стик или фотографија, односно медиуми чија содржина не може еднострано да се менува од трговецот и кои потрошувачот може да ги чува. Важно е овие информации да се обезбедат на траен носач за потрошувачот да може да пристапи до нив во иднина.



Ако не ги обезбедите информациите на начинот што го бара законот, тоа ќе има исти ефекти како ако воопшто не сте ги дале информациите²⁵.

Дали треба да ги презентирам овие преддоговорни и договорни информации на различни начини, во зависност од тоа кои се моите целни потрошувачи?

Законот на ЕУ бара секогаш да постапувате професионално и да вложувате посебна грижа ако ги претставувате вашите производи и услуги на групи потрошувачи кои можеби се особено ранливи поради нивната возраст или попреченост.

„Ранлив потрошувач“ е потрошувачот кој поради својата економска или општествена положба, условите на живот, посебните потреби или другите тешки лични и семејни прилики набавува стоки или услуги под особено отежнати услови или пак е оневозможен истите да гинабави, како и потрошувачот кој поради телесни или душевни

²⁵ Види поглавје "Кои се последиците ако не ги обезбедам барањата за информации пред договорот".

мани, старост или лековерност се однесува на начин што трговецот можел разумно да го предвиди;

Ако конкретно таргетираат ранливи потрошувачки групи, секогаш треба да ги прилагодите начинот на кој ги обезбедувате информациите според нивните специфичности. На пример, големината на фонтоот на информациите што им се даваат на потрошувачот треба да се прилагоди според потребите на постара личност. Информациите мора да бидат многу јасни, разбирливи и достапни.

Исто така, во случај на потрошувач со оштетен вид, информациите треба да се обезбедат преку употреба на соодветни медиуми и симболи.

Непочитувањето на соодветен степен на професионална грижа при работа со такви посебни потрошувачи може да претставува нефер трговска практика²⁶

Што се случува со прекуграничната продажба?

Специфичен третман на продажбите што ги упатуваат кон потрошувачите кои живеат во други земји членки

Според законот на ЕУ²⁷, ако ги насочувате вашите деловни активности кон потрошувачи во земји на ЕУ различни од вашите, обично законот на земјата во која живее потрошувачот важи за вашиот договор со странскиот потрошувач. Ако двајцата сте избрале различен закон, тој избор не може да го лиши вашиот потрошувач странец од заштитата што ја

обезбедуваат задолжителните одредби на земјата на живеење.

Затоа, ако, на пример, вашата веб-страница е насочена кон потрошувачите во држава членка која наметнала јазични барања користејќи ја регулаторната опција според член 6(7) од Директивата за права на потрошувачите, мора да му обезбедите на потрошувачот договорни информации на јазикот што го бара таа земја-членка (види Анекс I). Пошироко, секогаш кога рекламираат или нудите ваши производи или услуги во други земји членки, мора да го почитувате стандардот за заштита на потрошувачкото право во земјите што ги таргетираат.

Под кои услови може да се смета дека се таргетираат потрошувачи во други земји членки?

Судот на правдата на Европската унија утврди низа битни критериуми за утврдување дали вашите комерцијални или професионални активности се "насочени" кон одредена земја членка. Таквите критериуми подразбираат, на пример, користење јазици или валути различни од оние што обично се користат во државата-членка на местото на основање на вашата компанија, споменување на телефонски броеви со меѓународен код, користење на домен од највисоко ниво различно од државата членка во која е основана вашата компанија²⁸.

Меѓутоа, ако не ги насочувате вашите активности кон други земји од ЕУ, и потрошувач од друга земја членка на ЕУ ви пристапи по своја иницијатива, тогаш важи вашиот национален закон.

²⁶ За повеќе детали, видете го Модул 4 за неправедни комерцијални практики и неправедни договорни услови.

²⁷ Особено т.н. "Рим I" Регулацијата 593/2008.

²⁸ За повеќе информации, видете ги споените случаи C 585/08 и C 144/09 Peter Pammer и Hotel Alpenhof GesmbH Судот

Што значи ова за вас во пракса?

Кој закон ќе се применува на вашите прекугранични договори?

На прв поглед, може да изгледа комплицирано за мал трговец да ги почитува законите на своите различни потрошувачи, во различни земји. Тоа може да ги спречи некои трговци да ги понудат своите стоки или услуги преку границата. Сепак, во пракса:

А. Законодавството на ЕУ обезбедува, како што опишуваме во модулите Consumer Law Ready, значаен број хармонизирани одредби за заштита на потрошувачите. Овие правила важат низ целата ЕУ.

Б. Дури и ако, во некои аспекти, постојат разлики меѓу земјите членки, тоа не значи дека не ви е дозволено договорите со потрошувачите да бидат дизајнирани според вашето сопствено законодавство: како што е објаснето погоре, можете да се согласите со потрошувачот дека треба да се применува друг закон, во кој случај треба само да го почитувате задолжителниот закон за потрошувачи на државата во која живее потрошувачот.

В. Во пракса, задолжителното потрошувачко законодавство на друга земја-членка ќе биде релевантно само ако нејзините правила се позаштитни од оние на вашиот правен систем или законот што сте го договориле со потрошувачот. Ова може да биде случај кога, на пример, законскиот гаранциски период според

потрошувачкото право е подолг од оној според вашиот сопствен закон.

Г. Исто така, благодарение на модулите за обука Consumer Law Ready, ќе можете однапред да знаете кои дополнителни барања може да важат во која друга земја-членка во која размислувате да ги насочите вашите деловни активности.

Д. Прашањето за применливото право често ќе биде релевантно само ако постои несогласување со потрошувачот. Многу недоразбирања може да се решат пријателски или преку вашата внатрешна услуга за приговори.

Во овој модул, нагласивме неколку точки за кои државите членки усвоиле правила што се разликуваат од оние утврдени во Директивата за права на потрошувачите во врска со преддоговорни информации. Информациите можете да ги најдете во анексот или на веб-страницата на Европската комисија ²⁹. Ако сакате да проверите како поединечните земји од ЕУ ја транспонирале Директивата за потрошувачки права, можете да ја користите и новата [база на податоци за потрошувачко право](#)³⁰ на Европската комисија. 🇪🇺

Кога имате спор во таков прекуграничен договор, кој суд е компетентен?

Ако со вашите понуди ги насочувате вашите активности кон потрошувачите во други земји од ЕУ и случајно имате спор со еден од вашите потрошувачи од друга земја од ЕУ, имајте предвид дека надлежниот суд што ќе одлучи за таков

²⁹Известувања од земјите членки: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

Резиме: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

³⁰Види База на податоци за потрошувачко право: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

спор секогаш ќе биде, според правото на ЕУ, оној на земјата во која живее потрошувачот. Не можете да го тужите потрошувачот пред суд на друга земја и ако ја предвидите таквата опција во вашите услови, ризикувате голема казна. Потрошувачот, пак, има опција да ве тужи и пред вашиот домашен суд. За прекугранични случаи, за да се олесни решавањето на спорови, ЕУ воспостави ODR платформа која овозможува комуникација помеѓу ADR системите во различни земји членки³¹.

Пример: ако сте француски трговец со седиште во Лил кој ги продава вашите производи на белгиски потрошувачи, не можете да утврдите во вашите услови дека, во случај на спор, единствените компетентни судови за решавање на спорот се судовите во Лил.

Кои се последиците ако не ги обезбедам преддоговорните информации?

Постојат различни последици ако не ги обезбедите преддоговорните информации.

Прво и основно, ризикувате да ги разочаете вашите потрошувачи и да го загубите вашиот углед

Второ, самиот закон обезбедува низа важни непосредни последици доколку одредени барања за преддоговорни информации не се почитуваат. На пример, ако не ги информирате потрошувачите за нивното 14-дневно право на повлекување, ова право автоматски се продолжува на една календарска година.

Конечно, би ризикувале да платите глоба според националниот закон за прекршување на Директивата за права на потрошувачите.

Во Законот за заштита на потрошувачи прекршочните одредби за изрекување на глоби се поместени во глава 3 Прекршочни одредби од член 213 до член 218.

Постојат и различни договорни и недоговорни правни средства кои потрошувачот има право да ги побара. На пример, потрошувачот може да побара раскинување на договорот и/или надомест за штета што му се случила поради информации кои недостасувалењ

Може да биде корисно да дознаете кои лекови ги применуваат националните судови, особено кога работите на пазар(и) надвор од вашата земја.


Нови правила од 28 мај 2022 година

Поефикасни казни за прекугранични прекршувања

Ажурираниот CRD ќе им обезбеди на националните органи за заштита на потрошувачите да се справат со прекршувања кои влијаат на многу потрошувачи низ ЕУ. Во моментот, кога трговец ги прекршува правилата за заштита на потрошувачите, казните значително варираат од земја до земја и често се многу ниски, дури и за многу сериозни прекршувања. Новите правила ќе им дадат на националните власти моќ да воведуваат ефективни, пропорционални и одвраќачки санкции на координиран начин при заедничка работа на прекугранични прекршувања кои влијаат на потрошувачите во неколку земји членки на ЕУ.

Во такви случаи, националните власти ќе имаат овластување да изрекат парична казна до 4% од прометот на трговецот, или до 2 милиони евра коганема информации за прометот. Земјите членки

³¹Види Модул 5 од овој прирачник.

се слободни да одржуваат или воведуваат повисоки
максимални казни. 

Ве молиме имајте предвид и дека од 25 јуни 2023 година, потрошувачите ќе можат да ги спроведуваат правата дефинирани од CRD и во колективни постапки, во согласност со новите правила утврдени со Директивата (ЕУ) 2020/1828³² за претставнички дејства за заштита на колективните интереси на потрошувачите ("RAD").³³

³² Директива (ЕУ) 2020/1828 на Европскиот парламент и на Советот од 25 ноември 2020 година за претставнички активности

за заштита на колективните интереси на потрошувачите и укинување на Директивата 2009/22/ЕС

³³Види Модул 5.

Анекси

Анекс 1 - Примена на регулаторните избори на Директивата за потрошувачки права (CRD), од страна на државите членки

Иако Директивата е целосна директива за хармонизација, постојат неколку регулаторни опции достапни за земјите членки за нејзина имплементација, следејќи ги принципите на супсидијарност и овозможувајќи одредена флексибилност. Следните членови на CRD нудат регулаторен избор:

- Член 3 (4) – да не се применуваат одредбите на договори надвор од просториите ако плаќањето што треба да го направи потрошувачот не надминува 50 евра;
- Член 6 (7) – да се воведат јазички барања во врска со договорните информации за договори на далечина и надвор од просторијата;
- Член 6 (8) – да воведат дополнителни барања за информации во согласност со Директивата 2006/123/ЕС и Директивата 2000/31/ЕС во врска со договори за далечина и надвор од просторијата;
- Член 7 (4) – да не се применува поедноставен информативен режим за договори надвор од просториите за извршување поправки или одржување;
- Член 8 (6) – да воведат специфични формални барања за договори склучени по телефон; и
- Член 9 (3) – да се одржува, во случај на договори надвор од просторијата, постојното национално законодавство кое му забранува на трговецот да собира плаќање од потрошувачот во одреден период по склучувањето на договорот.

Следните табели ги прикажуваат регулаторните опции што ги усвоија земјите членки³⁴

Од 28 мај 2022 година, ажурираната Директива за права на потрошувачите ќе воведат следниве нови регулаторни опции за земјите членки.

- Член 6(a) – Да се воведат дополнителни барања за информации за давателите на онлајн пазари.
- Член 9(1a) – Продолжување на периодот на повлекување на правото на повлекување од 14 на 30 дена за продажба на врата и комерцијални екскурзии.
- Член 16(2) – Да се отстранат од неколку исклучоци од правото на повлекување во контекст на продажба до врата и комерцијални екскурзии.
- Член 16(3) – Да се предвиди дека во случај на договори за услуги кои го обврзуваат потрошувачот да плати ако потрошувачот конкретно побарал посета од трговецот за извршување поправки, потрошувачот го губи правото на повлекување откако услугата е целосно извршена, под услов извршувањето да започне со претходна изречна согласност на потрошувачот.

³⁴Студија за примената на CRD - 2011/83/EU - Финален извештај,
http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Кантри	Член 3 (4)	Член 6(7)	Член 6(8)	Член 7(4)	Член 8(6)	Член 9(3)
Австрија (AT)	Да, лимит од 50 EUR	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Да, само за договори за услуги	Не се користи
Белгија (BE)	Да, 50 евра, но само за договори со хуманитарна цел	Не се користи	Не се користи	Можноста е задржана, но сè уште не е искористена 25	Можноста е задржана, но сè уште не е искористена ³⁵	Да, 7 дена, но не важи за договори надвор од просториите склучени на изложби, саеми и изложби
Бугарија (BG)	Не се користи	Да	Не се користи	Не се користи	Да	Не се користи
Хрватска (HR)	Не се користи	Да	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи
Кипар (CY)	Да, лимит од €20	Да	Да	Не се користи	Да	Не се користи
Чешки Реп (CZ)	Не се користи	Да	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи
Данска (DK)	Да, ^{Ли} мит 350 DKK (46 EUR)	Да, дански, ако маркетингот се прави на дански.	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи
Естонија (EE)	Да, лимитот е €20	Да	Не се користи	Не се користи	Да. Членот важи само кога професионалец от го повика потрошувачот	Не се користи
Финска (FI)	Да ³⁶	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи
Франција (FR)	Не се користи	Да	Не се користи	Не се користи	Да. Статија важи само кога продажен професионалец го повика потрошувачот ³⁷	Да -7 дена

³⁵Неофицијалниот превод забележува дека Белгија ја користела оваа опција, но кралот има можност да воведо полесен аранжман за обезбедување информации. Слично, според член 8, кралот има можност да одреди сектори на кои ќе се применува барањето. Не е сигурно дали е користен.

³⁶Според консултација, тоа е 30 евра.

³⁷Член 5, член L221-16 од францускиот потрошувачки законик предвидува дека е незаконски да се склучи договор преку непознат телефонски број (блокиран број) - член L221-17.

Кантри	Член 3 (4)	Член 6(7)	Член 6(8)	Член 7(4)	Член 8(6)	Член 9(3)
Германија (DE)	Да, лимитот е €40	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи но постоеше претходно законодавно барање на Овој вид за одредени сектори	Не се користи
Грција (EL)	Да, лимитот е €30	Не се користи	Не се користи ³⁸	Не се користи	Да	Да - за време на периодот на повлекување
Унгарија (HU)	Не се користи	Не се користи	Да ³⁹	Не се користи	Не се користи	Не се користи
Ирска (IE)	Да, лимитот е €50	Не се користи	Не се користи	Да	Не се користи	Не се користи Нема запис за обврска со рок помал од 15 дена
Италија (IT)	Да, лимитот е €50	Да, ако потрошувач от го побара тоа	Не се користи	Не се користи	Да	По Достава на стоки Не се користи
Латвија (LV)	Да, лимитот е €35 Да,	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи
Литванија (LT)	по малку од 100 LTL (приближно €29)	Да	Не се користи	Да	Да	Не се користи
Луксембург (LU)	Да, лимитот е €50	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Да	Не се користи
Малта (MT)	Да. Лимитот е 30 €	Да, секој официјален јазик е задолжителен	Не се користи	Не се користи	Да	Да, депозитот може да се наплати само 14 дена по склучувањето на договорот
Холандија (NL)	Да, лимитот е €50	Не се користи	Не се користи	Да	Да (ограничена примена)	Не се користи

³⁸Грција го транспонираше текстот на член 6(8) од Директивата (речиси збор по збор) во форма на член 3(7) од нивниот Закон 2251/1994 (со измени), но не воведо конкретни дополнителни барања за информации. Интервјуата потврдија дека не е преземена вистинска акција во оваа област.

³⁹Воведо дополнителни барања за обезбедување информации за гаранции и гаранции, право на помирување и информации за електронска кореспонденција. Неофицијалниот превод е достапен на: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Кантри	Член 3 (4)	Член 6(7)	Член 6(8)	Член 7(4)	Член 8(6)	Член 9(3)
Полска (PL)	Да, лимитот е 50 PLN. [приближно €12]	Да	Не се користи	Не се користи	Да. Статијата важи само кога продажбата Професионални повикувања на потрошувачот	Не се користи
Португалија (PT)	Да, но само за претплата на периодични изданија со лимит од €40	Да	Не се користи	Да	Да. Статијата важи само кога продажниот професионалец ќе се јави	Не се користи
Романија (RO)	Да, лимитот е €10	Да	Не се користи	Не се користи	Да	Не се користи
Словачка (SK)	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Да	Да	Да - сè додека крај од периодот на повлекување
Словенија (SI)	Да, лимитот е €20	Да	Не се користи	Да	Да	Не се користи
Шпанија (ES)	Не се користи	Да	Не се користи	Да	Да. Статијата важи само кога продажбата Професионални повици	Не се користи
Шведска (SE)	Да, лимитот е €43 ⁴⁰	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи	Не се користи

⁴⁰Износот е 400 SEK.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2026