Consumer Law READY

Consumer Law Training
for European SMEs

Модул 2
Право на повлекување

Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

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....5

....7

Кога потрошувачот има право на повлекување? 8

Што е договор за продажба на далечина? 8

Што е потрошувачки договор вон деловната просторијата? 9

Кои се специфичните потрошувачки права за овие два типа договори? 10

Кои се исклучоците од правото на повлекување? 11

Дали треба да ги информирам потрошувачите за нивното право на повлекување?....13

Што е образец за повлекување? 13

Како да се пресмета временскиот период за повлекувањето? 14

Дали правото на повлекување може да се исклучи? 15

Кои се последиците доколку не ги информирате потрошувачите за нивното право на повлекување? 15

На кој начин потрошувачот може да се повлече од договорот? 16

Дали потрошувачот има право да го користи производот пред повлекување?....16

Кој треба да докаже намалување на вредноста на производот?....16

Последици од повлекувањето 17

Кои се санкциите за непочитување на правилата за повлекување од страна на трговецот?....18

Што се случува со прекуграничната продажба? 19

Специфичен третман на продажбите што ги упатувате кон потрошувачите кои живеат во други земји членки ..20

Под кои услови може да се смета дека се таргетираат потрошувачи во други земји членки? 20

Листа за проверка за трговците:....21

Consumer Law READY
Consumer Law Training for European SMEs
„Сакам да купувам облека онлајн и се радувам што имам право да ја вратам во рок од 14 дена доколку производот не ми одговара. “
Потрошувач
„Независно од тоа дали ни се допаѓа или не, обврзани сме да го почитуваме правото на повлекување од договорот во рок од 14 дена, како што е предвидено со закон. “
Трговец
„Имам 14 дена да го прегледам производот што го купив онлајн. Тоа е доволно време за да донесам разумна одлука. Враќањето на производот е многу лесно.“
Потрошувач
consumerlawready.eu

Вовед

Вовед

Почитуван претприемачу,

Овој прирачник е дел од проектот Consumer Law Ready, наменет специјално за микро, мали и средни претпијатија (МСП) 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 на потрошувачи. Правото на потрошувачи на ЕУ се состои од правни прописи 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.

Евалуацијата покажа   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 обврски што произлегуваат од правните прописи.

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 однесува на алтернативно решавање спорови и платформата за онлајн решавање спорови (ODR), којашто е официјална веб-страница управувана од Европската комисија посветена на помагање на потрошувачите и трговците вонсудски да ги решат своите спорови
- 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 2 од Прирачникот се занимава со правото на повлекување од договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот. Тука е објаснето што е правото на повлекување и како се применува во земјите членки на ЕУ, а воедно и ви дава совети за полесно почитување на законот.

Овој модул го претставува правото на повлекување утврдено со Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 25 октомври 2011 година за правата на потрошувачите (Consumer rights Directive - CRD), според која потрошувачите имаат право на повлекување од договори склучени на далечина и од договори склучени надвор од вашите деловни простории. За подлабоки информации за одредбите на Директивата за права на потрошувачите, ве молиме погледнете го Модул 1 или **Упатствата на Генералниот директор за правда на Европската комисија** кој е достапен на сите официјални јазици на ЕУ[1].

Инаку, Директивата за потрошувачки права е изменета со Директивата (ЕУ) 2019/2161од 27 ноември 2019 година за подобро спроведување и модернизација на правата за заштита на потрошувачите на ЕУ. Земјите членки на ЕУ мораа да ги пренесат промените во својот национален правен систем пред 28 ноември 2021 година и да ги применат новите правила од 28 мај 2022 година. Република Северна Македонија ја транспонираше оваа директива во новиот Закон за заштита на потрошувачите (Службен В. на Р.М. бр: **236/2022** од 07.11.2022). Овој модул исто така ги опфаќа главните измени на CRD во врска со правото на повлекување кои можат да имаат влијание врз вас. Промените се претставени во овој модул во посебни полиња со наслов "Нови правила од 28 мај 2022 година".

Покрај тие хоризонтални барања, може да се применуваат и други, главно секторски специфични, барања за информации – независно или комбинирани со барањата за информации врз основа на CRD – во зависност од типот на договорот (на пр. потрошувачки кредит, патување со пакет промоции итн.). Доколку постои конфликт меѓу секторските (специфични) закони и општите закони, се применуваат секторските (специфични) закони. **Базата на податоци за потрошувачко право** [2] и **Your Europe Business Portal**[3] 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.

[1] Види https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en
[2] Види European e-Justice Portal - Consumer Law Database
[3] Види Practical guide to doing business in Europe - Your Europe

Модул 2

Што претставува правото на повлекување?

Потрошувачот има право на повлекување од договорот на далечина или од договорот вон деловните простории, во рок од 14 дена без негова обврска да плати какви било трошоци освен трошоците предвидени во членот 131 од Законот за заштита на потрошувачите и освен во случаите утврдени во членот 133 од овој закон.

Потрошувачки договор е секој договор што трговецот го склучува со потрошувачот, без разлика дали за своја цел има снабдување со стоки, услуги и/или дигитална содржина, односно тоа е договорен потрошувачки однос склучен помеѓу потрошувач и трговец.

На пример, договор склучен онлајн со потрошувачот во врска со онлајн продажба на книга[4].

Кога потрошувачот има право на повлекување?

Согласно Законот за заштита на потрошувачите, а во кој е транспонирана Директивата 2011/83/ЕУ за права на потрошувачите (CRD), потрошувачите имаат **право на повлекување од потрошувачки договори** склучени на далечина и од договори склучени вон деловните **простории на трговецот**. Во овие два типа договори, ова право се дава затоа што се смета дека "слабоста" на потрошувачот во овие конкретни случаи е поважна отколку во други договори. Во случаи кога се работи за договори на далечина, потрошувачот нема можност материјално да ги утврди карактеристиките на производот, а во случај на договори надвор од просторијата на трговецот, потрошувачот може да се најде во ситуација каде што е поранлив на одреден притисок.

Потрошувачот го остварува правото на повлекување во рок од 14 дена од склучување на договорот, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето!

Правото на повлекување постои без разлика дали се работи за договор за испорака на стоки, обезбедување услуги или обезбедување дигитална содржина која не е обезбедена на друг медиум.

Што е договор за продажба на далечина?

ЗЗП го дефинира Договорот на далечина, 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 се до времето на склучувањето на договорот, вклучувајќи го и времето на склучување на договорот.

Оттука би кажале дека согласно ЗЗП, за договор на далечина се смета 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 се до времето на склучувањето на договорот и вклучувајќи го и времето на склучување на договорот.

Договорот за далечина исто така вклучува ситуации кога потрошувачот го посетува деловниот простор само за да собере информации за стоките или услугите и потоа преговара и го завршува договорот на далечина со користење на средства за комуникација на далечина. На пример, ситуацијата кога потрошувачот оди во продавница и разгледува

[4] Види Модул 1 за преддоговорна обврска за информации.

неколку чанти, а потоа оди дома и нарачува една од чантите преку телефон, може да се смета како договор за далечина. Но, доколу, тој најпрво преговара во деловните простории на трговецот, а потоа договорот го склучува преку далечинска комуникација, нема да се смета за договор за далечина.

Исто така, договор инициран преку далечинска комуникација (на пр. е-пошта), но на крајот склучен во деловните простории на трговецот, не треба да се смета за договор за далечина. Понатаму, слична ситуација е и тоа дека, договорот за далечина не ги покрива резервациите направени од потрошувачот преку далечинска комуникација, како на пример потрошувачот кој се јавува за да побара резервација во ресторан.

Што е потрошувачки договор вон деловната просторијата?

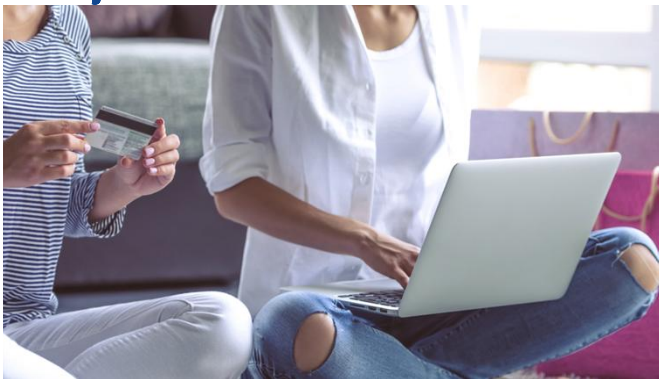
ЗЗП го дефинира Договор вон деловните простории на трговецот, како договор помеѓу потрошувачот и трговецот кој е: а) склучен со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот; б) за којшто понудата за негово склучување е направена од страна 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; 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;

Оттука договорите вон деловните простории се договори склучени со истовремено физичко присуство на потрошувачот и вас/вашите претставници, но на место коешто не е вашата деловната просторија. Деловните простории ги вклучуваат просториите во каква било форма (на пр. продавници, камиони, штандови итн.) кои служат како постојано или вообичаено работно место за трговецот. Деловните простории ги вклучуваат и просториите кои трговецот ги користи сезонски (на пр. продавница за сладолед на плажа во лето).

Типично, договорите склучени вон деловните простории се договори склучени во домот на потрошувачот, на работното место на потрошувачот или за време на екскурзија организирана од трговецот.

Подолу ќе најдете примери на договори на далечина и надвор од деловната просторија, каде потрошувачот има право на повлекување (освен ако не важи исклучок од тоа, засновано на закон):

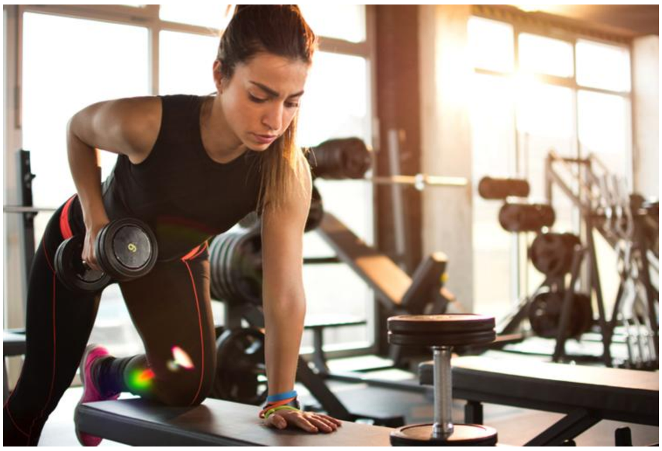
1. Потрошувач што купува фустан онлајн



2. Потрошувач што нарачува книга преку обична пошта

3. Потрошувач што купува правосмукалка во својот дом

4. Потрошувач што ги користи услугите во теретана, на неговото работно место



5. Потрошувач што купува перница и ќебе на екскурзија организирана од трговец (на пр. во ресторан или продавница)

Кои се специфичните потрошувачки права за овие два типа договори?

Без разлика дали договорот е склучен на далечина или вон деловни простории, потрошувачот има период од 14 дена да ја преиспита одлуката дали да го одржи договорот склучен со трговецот.

По исклучок во случај на договори склучени при непобарани посети на домот на потрошувачот од страна на трговецот или при екскурзии организирани од трговецот со намера или цел за промоција или продажба на стоки, потрошувачот има право на повлекување од договорот, во рок од 30 дена.

Во овој период, потрошувачот може да се повлече од договорот. Тој/таа не треба да дава никакво објаснување или оправдување за оваа одлука. Понатаму, потрошувачот не смее да има никакви трошоци освен за враќање на производот или за намалена вредност во случај на неправилно ракување со производот, како што е дополнително објаснето подолу.

Правото на повлекување во националното законодавство е целосно усогласено во ЕУ. Ова

значи дека истите правила важат и во нашето законодавство како и во сите земји членки на ЕУ, во овој домен. Без оглед дали ги нудите вашите производи или услуги на потрошувачи од други земји членки на ЕУ, времетраењето на периодот на повлекување ќе биде исто и не мора да истражувате дали постојат разлики помеѓу нивото на заштита.

Кои се исклучоците од правото на повлекување?

Во одредени случаи, потрошувачот нема да има право да се повлече од договорот. Правото на повлекување нема да постои во случај на следните договори:

А.) договори за услуги кога услугата е целосно извршена, но доколку од договорот за потрошувачот произлегува обврска за плаќање само доколку извршувањето започнало со претходна изрична согласност на потрошувачот и со негово изрично прифаќање дека го губи правото на повлекување од договорот, откако договорот е целосно извршен од страна на трговецот.

Пример: потрошувач кој онлајн склучил договор со теретаната за обезбедување на три часови за личен тренинг кои почнува да ги користи следниот ден и ги завршува пред крајот на 14-те дена, согласувајќи се дека ќе го изгуби правото на повлекување откако ќе бидат обезбедени овие три часови.

Б.) набавката на стоки или услуги чијашто цена зависи од колебањата на финансиските пазари врз коишто трговецот нема влијание, а што можат да настанат за време на рокот за повлекување од договорот

Пример: стоките чија цена зависи од вредноста на странска валута.

В.) набавката на стоки изработени по спецификација на потрошувачот или на стоки што се очигледно прилагодени на потрошувачот;

Пример: костум нарачан за изработка по мерка

Г.) набавката на лесно расипливи стоки или на стоки со краток рок на траење.

Пример: секакви расипливи производи, како на пример свеж зеленчук сечено цвеќе.

Д.) за набавката на оригинално затворени стоки што не се погодни за враќање поради хигиенски причини или заштитата на здравјето, а се отворени по испораката;

Пример: игли за медицинска употреба; одредени козметички производи како на пример кармини за усни;

Ѓ.) набавката на стоки што според нивната природа по испораката нераздвојно се мешаат со други артикли;

Пример: песок кој е измешан со некоја друга супстанца

Е.) набавката на алкохолни пијалоци чијашто цена е договорена во моментот на склучување на договорот за продажба, а чија што испорака може да се изврши дури по 30 дена и чијашто вистинска вредност зависи од колебањата на пазарот врз кои што трговецот нема влијание;

Пример: нарачка на специфичен вид на алкохолен пијалок

Ж.) договорите каде што потрошувачот конкретно побарал посета од трговецот со цел извршување итни поправки или одржување. Ако за време на посетата, трговецот обезбедува услуги кои се дополнителни на оние што ги побарал потрошувачот (на пр. поправка или одржување), правото на повлекување ќе се применува на тие дополнителни услуги или стоки. Слично, ако за време на посетата

трговецот доставува стоки освен резервните делови потребни за поправка или одржување, правото на повлекување ќе се применува на овие производи. ***Пример:*** побарана поправка на покривот по оштетувања (на пр. по временска непогода). Ако, покрај поправката на покривот, потрошувачот одлучи да купи некои тули од истиот трговец, периодот на повлекување во принцип ќе важи за овие тули. Слично, ако потрошувачот одлучи да воведе дополнителен слој на изолација на покривот, правото на повлекување во принцип ќе се применува на оваа услуга.

З.) за набавката на затворени аудио и видео снимки, како и на компјутерски програми што се отворени по испораката;
Пример: DVD продаден во пластична фолија којашто се отвора

Ѕ.) за набавката на весници, периодични изданија или ревии, со исклучок на договорите со претплата за набавка на ваквите изданија;
Пример: за купување на дневенн весникк

И.) договорите склучени на јавна аукција;
Пример: јавна аукција на слики. Ве молиме имајте предвид дека ова не важи за аукциски платформи како е-bay.

Ј.) за обезбедувањето на услуги на сместување, кога не е за потребите на домување, на превоз на стоки, на услуги на закуп на автомобил, на угостителски услуги или услуги во врска со активностите во слободно време, ако со договорот се предвидува одреден датум или рок за извршување;
Пример: резервација на хотелска соба за одреден викенд.

К.) договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги, кога истите не се снабдуваат на траен носач и тоа кога извршувањето на договорот е започнато, а од договорот за потрошувачот произлегува обврска за плаќање, само доколку: а) потрошувачот дал претходна изрична согласност да се започне со исполнување на договорот во текот на периодот за повлекување; б) потрошувачот изрично прифатил дека со ова го губи правото на повлекување од договорот и в) трговецот ги обезбедил потврдите согласно со членот 125 став (3) и членот 126 став (14) од ЗЗП .
Пример: симнување апликација за мобилен телефон ако преземањето започнало и потрошувачот признал дека го изгубил правото на повлекување. [5]

Доколку сакате да бидете сигурни дека потрошувачот е согласен со фактот дека во согласност со законот нема да има право на повлекување, можете да побарате од него да даде согласност во следната форма: "Се согласувам на итно извршување на договорот и потврдувам дека ќе го изгубам правото на повлекување од договорот откако ќе започне преземањето или стримингот (услуга за пренос на дигитална содржина преку интернет) на дигиталната содржина.

Исто така во случај на склучување на договор за услуга од кој за потрошувачот произлегува обврска за плаќање, а потрошувачот изрично побарал посета од трговецот со цел извршување поправки, потрошувачот го губи правото на повлекување откако услугата е целосно извршена под услов исполнувањето на договорот да започнало со претходна изрична согласност на потрошувачот.

[5] Види точка а): потрошувачот треба да даде своја/нејзина претходна изречна согласност и да признае дека ќе го изгуби правото на повлекување откако договорот ќе биде целосно исполнет од страна на трговецот.

Дали треба да ги информирам потрошувачите за нивното право на повлекување?

Секогаш треба да се информира потрошувалчот за ова негово право.. Имено кога постои право на повлекување, со цел да биде ефективно, трговецот има обврска да го информира потрошувачот за постоењето и условите на ова неговото право - да се повлече од договорот[6]. Информациите што треба да му се обезбедат на потрошувачот во врска со правото на повлекување мора да вклучуваат:

- Условите
- Временско ограничување
- Процедури за остварување на правото на повлекување
- Наведување дека потрошувачот ги сноси трошоците за враќање
- Наведување дека доколку потрошувачот се повлече по барање за почеток на услугите, тој/таа мора да ги плати пропорционалните трошоци за услуга користена до тој момент
  Доколку е применливо: Наведување дека потрошувачот нема право на повлекување (види ги исключоците погоре) или околностите под кои тој/таа го губи тоа право.

формулар за повлекување на моделот (види подолу или во Анекс 1).

Трговецот може да му додели и поголеми права на потрошувачот, од законски предвидените на пример подолг временски рок, но во секој случај, мора да обезбеди дека потрошувачот ги добива сите информации за правото на повлекување што се законски задолжителни.

Како за договорите на далечина, така и за договорите вон деловните простории на трговецот мора да му даде на потрошувачот примерок на точно пополнет образец за повлекување од договорот во хартиена форма, на диск, меил и сл.

Во случај на онлајн договор, тоа може да биде, на пример, е-пошта што содржи формулар. Интернет веб-страница не може да се смета за обезбедување информации на траен медиум, бидејќи интернет веб-страницата не е константен, туку променлив медиум. Затоа не е доволно трговецот да го насочи потрошувачот со линк само кон одредена веб-страница.

Што е образец за повлекување?

Во самиот ЗЗП е предвидено дека формата и содржината на образецот за повлекување ги пропишува Министерот за економија и труд , додека пак со Правилникот за формата и содржината на образецот за повлекување од договор на далечина или договор вон деловните простории на трговецот, е утврден точната форма и содржината на Образецот за повлекување[7]. Овој образец за повлекување е достапен и во Анекс 1, Многу е важно да се информира потрошувачот на јасен и разбирлив начин за правото на повлекување и да му се обезбеди образецот. Тоа им овозможува на потрошувачите ефикасно да го искористат ова право и избегнува негативни последици за вас (вклучувајќи можни казни) ако не го сторите тоа (види прашањето за последиците од неинформирање на потрошувачите за правото на повлекување).

Имајте предвид дека покрај е-пошта и други форми на комуникација, можете да му дадете на потрошувачот опција електронски да пополни и поднесе образец за повлекување или по пат на која

[6] Погледнете го Модул 1 за преддоговорните барања за информации.

[7]Ср. Анекс IB од Директивата за права на потрошувачи

било друга недвосмислена изјава за неговата одлука за повлекување од договорот на веб-страницата на компанијата. Во овие случаи, мора веднаш да му соопштите на потрошувачот потврда за примање на такво повлекување без одлагање и на траен носач.

Како да се пресмета временскиот период за повлекувањето?

Периодот на повлекување е четиринаесет дена без притоа потрошувачот да даде причина или образложение за повлекувањето од договорот. По исклучок, во случај на договори склучени при непобарани посети на домот на потрошувачот од страна на трговецот или при екскурзии организирани од трговецот со намера или цел за промоција или продажба на стоки на потрошувачите, потрошувачот има право на повлекување од договорот, во рок од 30 дена,

Во случај на договор за продажба, периодот од четиринаесет дена, односно 30 дена започнува од моментот кога потрошувачот го стекнува физичкото владение врз стоките (или последниот производ/парче во случај на испорака на стока што се состои од повеќе пратки или парчиња или повеќе стоки што се опфатени со иста нарачка, но се испорачани одвоено). На пример, во случај на онлајн купување фустан, потрошувачот има право да се повлече од договорот во рок од 14 дена од приемот на фустанот, а потоа има до 14 дена по известувањето на трговецот за повлекувањето да го врати фустанот.

Во случај на **договори за услуги** и договор за онлајн **дигитална содржина**, временскиот период започнува во моментот на склучување на договорот.

На пример, во случај потрошувач кој се запишал на часови по странски јазик онлајн, потрошувачот има право да се повлече од тој договор во рок од 14 дена од склучувањето на договорот.

Во случај на **договори со мешана намена**, почетокот на временскиот период ќе зависи од главната цел на конкретниот договор, односно дали претежно е договор за продажба или договор за услуги, и соодветно ќе се применува применливото правило за договорот за продажба или услуги. На пример, во случај на далечинско купување на радио за автомобил, кое вклучува релативно едноставна инсталација, периодот започнува во моментот кога радиото е испорачано, додека при склучување онлајн договор за организација на семинар кој вклучува и дистрибуција на пенкала и хартија на учесниците, рокот за повлекување започнува во моментот на склучување на таков договор бидејќи тој е пред сè договор за услуги. Во случај на договор за постојана испорака на стоки во определен временски период, од денот кога потрошувачот или некој трет субјект определен од страна на потрошувачот, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз првата стока или услуга и кај договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и на договорите за снабдување подрачно греење или дигитална содржина што не се снабдува на траен носач, рокот за периодот на повлекување започнува од денот на склучување на договорот.

Неделите и државните празници се вклучени во 14-те дена. Сепак, ако крајот на 14-те дена падне на недела или државен празник, периодот на повлекување истекува на крајот од следниот

работен ден.

На пример, ако 14-дневниот период на повлекување за потрошувач кој живее во РС Македонија завршува во понеделник, 8 септември, периодот на повлекување треба да се продолжи до вторник, 9 септември, бидејќи 8 септември е државен празник во РСМ.

Потрошувачот го искористил правото на повлекување навремено ако ја испратил пораката со која се повлекува од договорот во предвидениот период од четиринаесет календарски дена. Потрошувачот мора да докаже дека одлуката за повлекување е донесена во рок од четиринаесет календарски дена. Ако потрошувачот се повлече од договорот, има уште 14 дена да го врати производот.

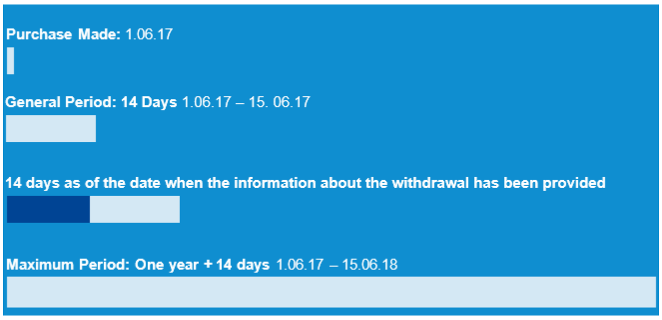
Дали правото на повлекување може да се исклучи?

Правото на повлекување е гарантирано со закон. истото не може да се исклучи или ограничи освен во одредени случаеви превидени со Закон. Овие исклучоци се предвидени во член 133 од Законот за заштита на потрошувачите. Истите можете да ги погледнете погоре во текстот.

Секое исклучување или ограничување на правото на повлекување кога тоа законски не е предвидено, би било спротивно на законот и веројатно би се класифицирало како прекршување на правилата за неправедни договорни услови и нечесни трговски практики[8].

Кои се последиците доколку не ги информирате потрошувачите за нивното право на повлекување?

Пред потрошувачот да стане обврзан со кој било договор на далечина или договор вон деловните простории на трговецот, односно со која било соодветна понуда, имате должност на јасен и разбирлив начин да го информирате потрошувачот за правото на повлекување. Информирањето на потрошувачот за правото на повлекување пред склучување на потрошувачки договор е многу важно[9].



Ако не го информирате потрошувачот за неговото/нејзиното право на повлекување, периодот во кој може да го раскине договорот се продолжува за 12 месеци!

Тоа значи дека потрошувач кој не е правилно информиран за своето право на повлекување има можност до 12 месеци и 14 денови или 30 денови да го раскине договорот.

Доколку сте заборавиле да дадете информации за правото на повлекување пред склучување на договорот, ви се советува да го информирате потрошувачот што е можно побрзо за неговото/нејзиното право (и во секој случај во рок од

[8] Види Модул 4 за нечесни трговски практики и нечесни договорни одредби.

[9] Види модул 1 за преддоговони информации

12 месеци), во кој случај има 14 календарски дена од датумот на оваа информација.

На кој начин потрошувачот може да се повлече од договорот?

Потрошувачите можат да изберат како ќе ве информираат за нивната одлука да се повлечат од договорот. Сепак, изјавата што ја опишува одлуката за повлекување од договорот мора да биде едноставна. Само враќањето на стоките без никаква изјава за повлекување од договорот не би било доволно. Потрошувачите можат да го користат образецот за повлекување што вие како трговец им го обезбедивте пред склучување на договорот, но не се обврзани да го сторат тоа. Бидејќи товарот на докажување за повлекување од договорот во рок од 14 календарски дена е на потрошувачот, во негов интерес е да користи јасни обрасци за таква намена. Ако трговецот му понуди опција на потрошувачот да информира за повлекувањето со изјавата за повлекување или опцијата за електронско пополнување и поднесување образец преку својата веб-страница, а потрошувачот ја користи оваа опција, трговецот мора да му испрати потврда за прием на соодветното известување за повлекување од договорот, без одлагање и на траен носач.

Трговецот не може да одбие да го оствари правото на повлекување во предвидениот временски период.

Потрошувачот не е должен да даде никаква причина за повлекување на договорот и не мора да плати никакви трошоци освен трошоците за враќање на стоката, доколку трговецот го информирал дека тој треба да ги сноси тие трошоци.

Дали потрошувачот има право да го користи производот пред повлекување?

Доколку сакаат да го искористат своето право на повлекување, потрошувачите не смеат да го користат производот. Сепак, тие можат да ракуваат и тестираат стоките до степен што е неопходен за да се утврди природата, карактеристиките и функционирањето на стекнатите добра. Ова значи дека во пракса потрошувачот може само да го ракува и разгледува производот на ист начин како што би го направил тоа во физичка продавница. На пример, потрошувачот може да проба нов костум во продавница без да ги отстрани етикетите. Сепак, тој/таа нема право да конфигурира софтвер на својот лаптоп[10].

Ако потрошувачот ракувал или ги користел производите во степен што е повеќе од потребен за да се утврди природата, карактеристиките и функционирањето на стоките, потрошувачот не го губи правото на повлекување, туку ќе мора да му надомести на трговецот за намалената вредност на стоките.

На пример, потрошувачот нема право да купи фустан преку интернет за да го носи за една пригода (на пр. свадбена прослава), а потоа да се повлече од договорот и да го врати фустанот. Во тој случај, доколку трговецот сака може да му наплати на потрошувачот намалената вредност.

Кој треба да докаже намалување на вредноста на производот?

Во случај потрошувачот да се повлече од договор по користењето на производот, товарот на докажување

[10] Повеќе практични примери можете да најдете на стр. 47 од Упатствата поврзани со Директивата за права на потрошувачите: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

дека вредноста на производот е намалена паѓа на трговецот.

Поради ова, ако имате активности кои вклучуваат договори за продажба надвор од просториите или на далечина, препорачуваме да имате систем кој ви овозможува да проверите дали стоките биле злоупотребени или користени од потрошувачот.

Воспоставувањето механизам за проверка дали одреден производ е користен ќе помогне во случај на спор со потрошувачот. Во одредени случаи, на пример, можете да користите специјално дизајнирана алатка или процедура за да го проверите тоа. Сепак, ќе мора да ги покриете трошоците за таква верификација.

Ве молиме имајте предвид дека во случаи кога трговецот не информирал за правото на повлекување и периодот е продолжен до 12 месеци, потрошувачот може да се повлече од договорот по подолг временски период, во текот на кој ефективно го користел производот без да сноси одговорност за последиците од тоа.

Правото на ЕУ не го регулира спроведувањето на одговорноста на потрошувачот за намалената вредност на стоките. Општите договорни и процесните закони на земјите членки се применуваат и на пример, трговците може да имаат дозвола да го намалат износот што треба да се врати.

Последици од повлекувањето

Кога потрошувачот ве информира за своето повлекување, тој/таа е ослободен од сите обврски вклучени во договорот.

Потрошувачот ги сноси трошоците за враќање на стоките, освен ако не се договори трговецот да ги сноси трошоците. Сепак, трговецот треба јасно и пред склучување на договорот да го информира потрошувачот дека потрошувачот треба да ги плати трошоците за враќање на стоката. Ако трговецот не го направи тоа, ќе мора да ги сноси трошоците за враќање на стоката.

Ако потрошувачот одлучи да се повлече од договорот, мора да му ги надоместите сите плаќања што сте ги добиле од негова страна. Надоместокот треба да се изврши преку истиот начин на плаќање како оној што се користел за купување на производот. (на пр., не е дозволено надоместување преку ваучери). На пример, ако потрошувачот одлучи да ја врати книгата, која ја купил од вас онлајн со кредитна картичка, треба да му ја вратите целата цена на книгата, вклучувајќи ги сите даноци и трошоците за достава на сметката поврзана со кредитната картичка што се користи за плаќањето.

Трговецот треба да ја врати целата сума што ја добил од потрошувачот во рок од 14 дена почнувајќи од денот кога е информиран за одлуката на потрошувачот да се повлече од договорот.

Сепак, надоместокот може да се задржи додека:

- трговецот ги прима стоките; или
- трговецот добие доказ дека стоките се вратени,

Дополнително потрошувачите имаат право на повлекување од договорот и кога не платиле за дигитална содржина и/или дигитална услуга, но обезбедиле лични податоци (освен ако овие податоци не се неопходни за обезбедување на дигиталната содржина).

Обврски кои се предвидени со Општата регулатива за заштита на лични податоци ("GDPR"),[11]

Ве молиме имајте предвид дека сте обврзани да ги почитувате одредбите на Општата регулатива за заштита на податоци ("GDPR"),[12]

1) обврски за трговците

- Треба да се воздржите од користење на каква било содржина, освен лични податоци, која е обезбедена или создадена од потрошувачот при користење на дигиталната содржина или дигиталната услуга што сте ја доставиле,

- *Каде што е применливо,* на барање на потрошувачот, ќе му обезбедите било каква содржина, освен личните податоци, која е дадена или создадена од потрошувачот при користење на дигиталната содржина или дигиталната услуга што ја доставивте,

- Потрошувачот има право да ја преземе таа дигитална содржина бесплатно, без пречки од вас, во разумен рок и во широко користен и машински читлив формат.

- Ако потрошувачот одлучи да се повлече од договорот, може да се спречи понатамошна употреба на дигиталната содржина или дигиталната услуга од страна на потрошувачот, особено со тоа што ќе се направи дигиталната содржина или услугата недостапна за потрошувачот или ќе се оневозможи корисничката сметка на потрошувачот.

2) обврски за потрошувачите

- Ако потрошувачот одлучи да се повлече од договорот, тој/таа треба да се воздржи од користење на дигиталната содржина или дигиталната услуга и од нејзино обезбедување на трети страни.

Четири главни правила кои може да ги утврдиме:

А. Потрошувачот има право да се повлече од договор во рок од 14 дена од испораката на стоките или склучување на договор за услуги, а во одредени законски случаи и 30 дена

Б. правото на потрошувачот да се повлече трае до една година доколку трговецот не го информира потрошувачот за постоењето на правото на повлекување;

В. Трговецот треба целосно да му ги надомести трошоците на потрошувачот во рок од 14 календарски дена почнувајќи од денот кога трговецот е информиран за повлекувањето, но трговецот може да го задржи надоместот додека не ги добие производите назад или не добие доказ дека потрошувачот ги вратил стоките, во зависност од најраниот период;

Г. Потрошувачот треба да го врати производот во рок од 14 календарски дена од денот кога го известил трговецот за одлуката за повлекување.

Кои се санкциите за непочитување на правилата за повлекување од страна на трговецот?

Како што веќе беше наведено погоре, ако не му дадете на потрошувачот информации за правото на

[11] Регулатива (ЕУ) 2016/679 на Европскиот парламент и Советот од 27 април 2016 година за заштита на физичките лица во однос на обработка на лични податоци и за слободно движење на такви податоци, и укинување на Директивата 95/46/ЕС (Општа регулатива за заштита на податоци) (Текст со релевантност за ЕЕА)

[12] Регулатива (ЕУ) 2016/679 на Европскиот парламент и Советот од 27 април 2016 година за заштита на физичките лица во однос на обработка на лични податоци и за слободно движење на такви податоци, и укинување на Директивата 95/46/ЕС (Општа регулатива за заштита на податоци) (Текст со релевантност за ЕЕА)

повлекување, ова право се продолжува за дополнителен период до една година.

ЗЗП предвидува прекршочни санкции (парични казни) за трговците кои нема да ги почитуваат правата за повлекување при договорите вон деловни простотии и договорите на далечина предвидени во Законот

Понатаму, непочитувањето на било кое од правилата поврзани со правото на трговец ги прекршува националните правила кои ја пренесуваат Директивата за права на потрошувачите, за кои земјите членки мора да воведат казни[13].

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 моментов, 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 наметнуваат ефективни, пропорционални и одвраќачки санкции на координиран начин при заедничка работа на прекугранични прекршувања кои ги засегаат

потрошувачите во неколку земји членки на ЕУ.

Во такви случаи, националните власти ќе имаат овластување да изрчат парична казна до 4% од прометот на трговецот, или до 2 милиони евра кога нема информации за прометот. Земјите членки се слободни да одржуваат или воведуваат повисоки максимални казни.

Ве молиме имајте предвид и дека правата дефинирани со CRD би можеле да се спроведат и од потрошувачите во колективни постапки од 25 јуни 2023 година, во согласност со новата Директива (ЕУ) 2020/1828 за претставнички дејства за заштита на колективните интереси на потрошувачите ("RAD").[14]

Што се случува со прекуграничната продажба?

Одредбите за правото на повлекување се целосно усогласени во поглед на правото на ЕУ. Ова значи дека нема разлики меѓу земјите членки и вашите права и обврски. Единствените разлики, како што беше споменато погоре, можат да се најдат во поинаквите санкции што ги применуваат земјите членки.

За да знаете кое национално законодавство се применува кога станува збор за санкции, ве молиме прочитајте го подолу. Исто така е важно да се обрне внимание на параграфот посветен на надлежните судови, кој може да биде од интерес во случај на спор за правото на повлекување.

[13] На пример, во ИТАЛИЈА, член 27 од потрошувачкиот кодекс утврдува минимална казна од €5,000 и максимална финансиска казна од €5,000,000. Овие износи се применуваат и на прекршувања во однос на Директивата за неправедни трговски практики, Директивата за права на потрошувачите, или и двете паралелно. Во случај на повторено непочитување, Власта може да му нареди на трговецот да ја суспендира трговијата за период што не смее да биде подолг од триесет дена. Во ФРАНЦИЈА, ревидираниот Француски потрошувачки кодекс од 2016 година предвидува парична казна до 3.000 евра (физички лица) или 15.000 евра (правни лица). Во Кипар, прекршувањата на Директивата за потрошувачки права предвидува казни до 5% од годишниот промет или до 200 000 евра. Во Латвија до 10 % од годишниот промет со лимит од 100 000 евра, а во Холандија до 1 % од годишниот промет или до 900 000 евра.
Види и табелата со казни во Модул 1 АНЕКС 2

[14] Види Модул 5.

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

Според законот на ЕУ[15], 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 странски потрошувач од заштитата што ја обезбедуваат задолжителните одредби на земјата на живеење.

Затоа, ако, на пример, вашата веб-страница е наменета за потрошувачи во друга земја или земја членка, треба да проверите, на пример, дали таа земја наметнува јазични барања за преддоговорни информации [16] (за повеќе информации видете Модул 1). Ако е така, мора да му обезбедите на потрошувачот преддоговорни информации на јазикот што го бара таа земја-членка. Пошироко, секогаш кога рекламирате или нудите ваши производи или услуги во други земји и земји членки, мора да го почитувате стандардот за заштита на потрошувачкото право во земјите што ги таргетирате.

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

Судот на правдата на Европската унија утврди низа значајни 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 вашата држава 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 компанија[17].

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

---

[15] Особено т.н. "Рим I" Регулативата 593/2008.

[16] Според член 6(7) од Директивата за права на потрошувачите, државите членки имаа регулаторен избор да задржат или воведат во своето национално законодавство јазични барања во врска со договорните информации за далечински и надвор од просторијата, за да се осигура дека потрошувачот лесно ги разбира тие информации. Според студијата на Европската комисија за примената на Директивата за права на потрошувачите, 15 земји членки на ЕУ воведоа јазични барања во своето национално законодавство (стр. 29-32).

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

Листа за проверка за трговците:

За да бидете сигурни, секогаш проверете:

А. дали за потрошувачот постои право на повлекување за типот на потрошувачки договор што го склучувате;

Б. дека го информиравте потрошувачот навремено и јасно за неговото/нејзиното право на повлекување;

В. дека го информиравте потрошувачот навремено и јасно дека во случај на одлука за повлекување од договорот, потрошувачот треба да ги сноси трошоците за враќање на производот кај трговецот;

Г. дека му доставивте на потрошувачот модел формулар за повлекување;

Д. дека, ако потрошувачот одлучи да се повлече од договор, вие ги почитувате сите обврски, особено оние поврзани со целосната рефундација на потрошувачот.

АНЕКСИ

АНЕКС 1 – Образец за повлекување согласно Правилник за формата и содржината на образецот за повлекување од договор на далечина или договор вон деловните простории на трговецот на Министерство за економија и труд

(Пополнете и вратете го овој формулар само ако сакате да се повлечете од договорот) -

Прилог

Повлекување од договор на далечина или договор вон деловните простории на трговецот од страна на потрошувачот

(овој образец да се пополни и прати само доколку сакате да се повлечете од договорот)

— Назив и седиште на трговецот, телефонски број, број на телефакс или адреса на електронска пошта (овие податоци ги внесува трговецот); ______________________________

— Со ова јас/ние(*) известувам/известуваме за моето/нашето повлекување(*) од договорот за продажба на следниве стоки/услуги (*); ______________________________

— Нарачано на ден ___________(*)/примено на ден __________ (*);

— Име и презиме, односно назив на потрошувачот/ ите; ______________________________

— Адреса на потрошувачот (-ите);______________________________

— Потпис на потрошувачот (-ите) (само доколку овој образец се пополнува на хартија);

____

— Датум ______________________________

Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2026

consumerlawready.eu
Funded by
the European Union