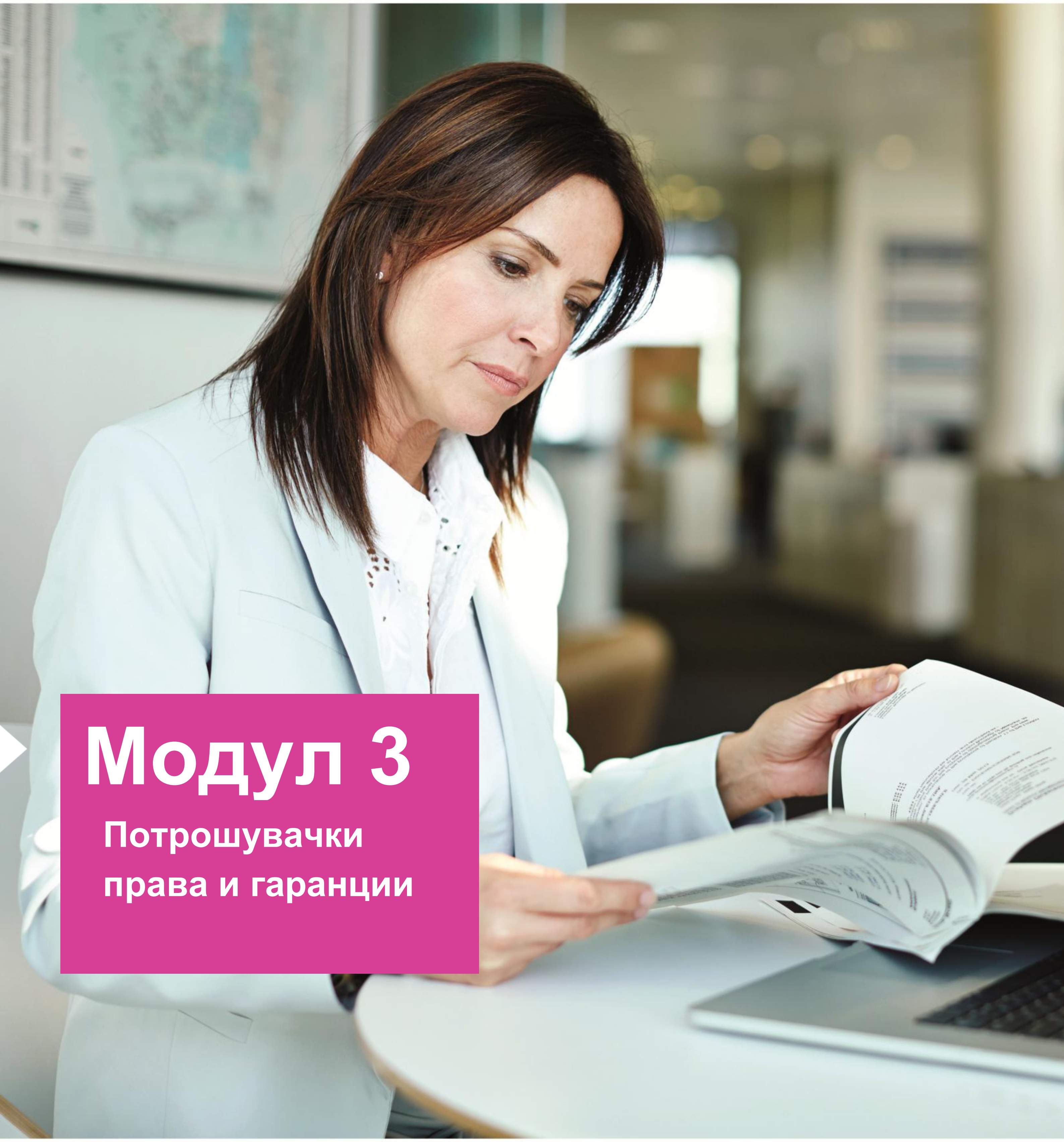
Consumer Law READY

Consumer Law Training
for European SMEs



Модул 3

Потрошувачки права и гаранции

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....6

Дали правилата за правата на потрошувачите и гаранциите се различни меѓу земјите членки на ЕУ и РСМ?...10

Може ли да ја исклучам примената на правата за гаранциите на потрошувачите? 10

Во согласност со ЗЗП, секоја клаузула во потрошувачки договор со која се ограничуваат или целосно се исклучуваат правата на потрошувачот во однос на законската гаранција за сообразност е ништовна. 11

Кој е опсегот на примена на правилата за гаранции? 11

Дали и потрошувачките услуги се покриени?....11

Кои се различните гаранции за стоките што се продаваат на потрошувачите?....12

Кои се главните карактеристики на правната гаранција? 13

Кога потрошувачките стоки се сметаат за несообразни? 13

Кои се главните карактеристики на трговската гаранција на стоките?....16

Можам ли да ја претставам правната/законската гаранција како трговска гаранција? 16

Дали постои правна гаранција за половни производи? 17

Кои се правата на потрошувачите во случај на несообразност на стоките? 17

Дали постои ограничување на слободниот избор при правната заштита потрошувачот во случај на несообразност? 19

Можам ли да побарам некаква компензација од потрошувачот?....19

Како да се изврши поправка или замена? 20

По раскинувањето на договорот, дали како трговец можете да барате некаква компензација за користење на стоката? 20

Во кои случаи продавачот нема да биде одговорен за несообразност на потрошувачката стока? 21

Кој треба да ја докаже несообразноста на потрошувачката стока?....22

Може ли да ја пренасочам жалбата/приговорот на потрошувачот за несообразен производ кон увозникот, дистрибутерот или производителот? 23

Што се случува ако производот не само што не е сообразен, туку е и небезбеден? 24

Кои се последиците од прекршување на правилата за правата и гаранциите на потрошувачите? 25

Што се случува со прекуграничната продажба? 25

Специфичен третман на продажбите што ги насочувате кон потрошувачите кои живеат во други земји членки. 26

Под кои услови може да се смета дека се таргетираат потрошувачи во други земји членки? 26

Што значи ова за вас во пракса? 26

Директивата за обезбедување дигитална содржина и дигитални услуги 28

"Гаранција од најмалку 2 години за производите што ги купувам ја зголемува мојата желба да купам нови производи"

Потрошувач

Законската гаранција ги обврзува производителите да достигнат одреден степен на квалитет и на тој начин се создава пофер конкуренција"

Трговец

"На потрошувачите ова им се допаѓа и често моите производи се избираат токму поради тоа"

Трговец

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 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 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 3 од Прирачникот се однесува на правата на потрошувачите во случаи на несообразност на производите и гаранциите, односно кога стоките не се во согласност со договорот. Во рамки на овој модул се објаснува кои информации треба да се обезбедат, кога и на кој начин, а истовремено се даваат и практични совети за правилна и поедноставна примена на законот. Модулот се базира на одредбите од Законот за заштита на потрошувачите (во понатамошниот текст: ЗЗП), објавен во „Службен весник на Република Северна Македонија "бр. 236/2022 од 07.11.2022 година, со кој е транспонирана Директивата **(ЕУ) 2019/771**[1] за одредени аспекти поврзани со договори за продажба на стоки. Со оваа директива се дерогира Директивата на ЕУ 99/44/ЕС за продажба на потрошувачки добра и поврзаните гаранции, при што оваа област е предмет на целосно регулирање преку Директивата (ЕУ) 2019/771. Дополнително, **Директивата (ЕУ) 2019/770** [2] за одредени аспекти поврзани со договорите за снабдување со дигитална содржина и дигитални услуги која е исто така транспонирана во ЗЗП ги регулира гаранциските права за дигитална содржина и дигитални услуги.

Потрошувачите сега имаат посилни инструменти за остварување на своите права преку поведување постапки за колективна заштита, на што упатува Директивата (ЕУ) 2020/1828[3] за претставнички дејства за заштита на колективните интереси на потрошувачите ("RAD"[4]). Овие нови промени се претставени во овој модул во посебни полиња со наслов "Нови правила од 1 јануари 2022" година. Република Северна Македонија се уште не ги има усвоено овие правила, односно ја нема транспонирано Директивата (ЕУ) 2020/1828 во ЗЗП или во посебен закон, а исто така нема направено измени на Законот за парнична постапка во делот каде би требало да се воведе колективната тужба како посебен правен инструмент, па овие правила можат само делумно да се применат врз основа на транспонираната Директива 2009/22/ЕЗ за налозите за заштита на интересите на потрошувачите во новиот ЗЗП. Доменот на колективна заштита засега се одвива преку постапките кон надлежните тела (Комисија за заштита на конкуренцијата и/или регулаторните тела инспекторатите и други надлежни органи). Сепак, со цел да ги обештети потрошувачите, ОПМ како овластено тело за заштита на колективните интереси на потрошувачите, покрај репрезентативните акции кон надлежни органи, поведе и индивидуални тужби пред надлежните судови со кои индивидуално се обештетуваат потрошувачите. Нашето законодавство треба да се усогласи со тоа на ЕУ во доменот на колективните тужби, што се очекува во наредната 2027 година.

[1] Директива (ЕУ) 2019/771 на Европскиот парламент и Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти поврзани со договори за продажба на стоки, со измена на Регулативата (ЕУ) 2017/2394 и Директивата 2009/22/ЕС, и укинувањето на Директивата 1999/44/ЕС (**https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC**).
[2] Директива (ЕУ) 2019/770 на Европскиот парламент и Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти поврзани со договори за снабдување со дигитална содржина и дигитални услуги (**https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770**).
[3] Директива (ЕУ) 2020/1828 на Европскиот парламент и Советот од 25 ноември 2020 година за претставнички дејства за заштита на колективните интереси на потрошувачите и укинување на Директивата 2009/22/ЕЗ (**https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828**).
[4] Види Модул 5.

Базата на податоци за потрошувачко право[5] и Your Europe Business Portal[6] можат да ви помогнат да ги најдете релевантните информации или можете да контактирате со вашата деловна организација.

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

[5] European e-Justice Portal - Consumer Law Database
[6] Practical guide to doing business in Europe - Your Europe

Consumer Law READY
Consumer Law Training for European SMEs

МОДУЛ 3

Потрошувачки права и гаранции

Дали правилата за правата на потрошувачите и гаранциите се различни меѓу земјите членки на ЕУ и РСМ?

Со новиот Закон за заштита на потрошувачите Службен В. на Р.М. бр: [236/2022](#) од 07.11.2022 (во понатамошниот текст ЗЗП) во Република Северна Македонија (РСМ) се транспонирани Директивата (ЕУ) 2019/771 и Директивата (ЕУ) 2019/770 со што ова подрачје е усогласено со правото на ЕУ.

Во ЗЗП сообразноста е уредена во третото Поглавје (Посебни одредби за договорот за продажба во Одделот Сообразност, во членовите 97-109).

Сообразност претставува одговорност на продавачот за материјалните и правните недостатоци на предметот на продажбата. Одговорноста на продавачот за материјалните недостатоци е уредена и во членовите 466-476 од Законот за облигационите односи (ЗОО).

Трговецот е должен да му предаде на потрошувачот роба што ги исполнува субјективните и објективните барања за сообразност со договорот уредени во членовите 99-100 од ЗЗП.

Сите предмети кои се предмет на продажба мораат да се субјективно и објективно сообразни. Предметите мораат да ги имаат материјалните својства тие да имаат квалитет, квантитет и комплетност предвидени со договорот за продажба или вообичаени материјални својства и да се во сопственост на продавачот или да не се оптоварени со туѓи права, правни својства.

Сообразноста за која продавачот врз основа на закон гарантира цели две години секако се однесува на потрајни производи и не може да се однесува на некои производи со покус рок на траење.

Може ли да ја исклучам примената на правата за гаранциите на потрошувачите?

Не, не можете да ја исклучите примената на правата за гаранциите на потрошувачите.

Правилата за правата на потрошувачите и гаранциите во случај на производи кои не се во согласност со договорот се обврзувачки и нивната примена никогаш не може да биде исклучена од страна на договорните страни. Ова особено важи за законската гаранција (правна гаранција за сообразноста на стоките, согласно ЗЗП) која никогаш не може да биде исклучена или ограничена. Само во случај на половни стоки, и само ако е дозволено со националниот закон на одредена земја (т.е. Република Северна Македонија, Австрија, Белгија, Кипарска Република, Чешка, Германија, Унгарија, Италија, Луксембург, Полска, Португалија, Словачка, Словенија и Шпанија), продавачот и потрошувачот можат да се договорат за пократок временски период за законскиот гаранциски период, но не помал од

1 година, што е уредено со ЗЗП во Република Северна Македонија

Во согласност со ЗЗП, секоја клаузула во потрошувачки договор со која се ограничуваат или целосно се исклучуваат правата на потрошувачот во однос на законската гаранција за сообразност е ништовна.

Кој е опсегот на примена на правилата за гаранции?

Правилата за гаранции[7] се однесуваат на: а) секој опиплив подвижен предмет, со исклучок на стоките што се продаваат во постапка за извршување или поинаку според овластување утврдено со закон, на водата и гасот што не се пакувани за продажба во точно определен волумен или количество, како и на електричната енергија и б) секој опиплив подвижен предмет во кој што е вграден или со кој е меѓусебно поврзана дигитална содржина или дигитална услуга на таков начин што доколку нема дигитална содржина или дигитална услуга стоката нема да ги извршува своите функции, при што исклучок се трајни носачи кои служат исклучиво како носачи на дигитална содржина. Исклучок од ова се предметите кои се продаваат во извршна постапка и оние од втора рака ако поинаку не е уредено со договорот. Исклучок се и водата и гасот што не се пакувани за продажба во точно определен волумен или количество, како и на електричната енергија. Согласно ЗЗП, во случаите на продажба на половни (веќе употребувани) стоки, потрошувачот и трговецот можат да договорат и пократок рок од рокот од две години, со тоа што договорениот рок не може да биде пократок од една година. Понатаму, националното право на една земја може да го исклучи применувањето на правилата за гаранции за половни (веќе употребувани) стоки продадени на јавна аукција, на која потрошувачот може лично да присуствува (ваква пракса применуваат Финска, Франција, Германија и Унгарија). Шпанија воведе поограничено исклучување, повикувајќи се само на "административни аукции". Додека Данска, Италија и Шведска не ја искористија оваа опција, туку ја ограничуваат одговорноста на продавачот за такви добра продадени на јавни аукции. **Во ЗЗП применувањето на правилата за гаранции е исклучено за половни (веќе употребувани) стоки што се продаваат на јавни аукции каде потрошувачите ја имаат можноста од лично присуство, како и на продажбата на живи животни**.

Дали и потрошувачките услуги се покриени?

Не, тие не се опфатени. Услугите за потрошувачи, на пример водоводни или градинарски услуги, се надвор од опсегот на оваа Директива која е транспонирана во ЗЗП, освен дигиталните услуги.

[7] Од 1 јануари 2022 година, со стапувањето на сила на Директивата (ЕУ) 2019/771 за одредени аспекти поврзани со договори за продажба на стоки, со измена на Регулативата (ЕУ) 2017/2394 и Директивата 2009/22/ЕС, и укинувањето на Директивата 1999/44/ЕЗ и Директивата (ЕУ) 2019/770 за одредени аспекти поврзани со договори за снабдување со дигитална содржина и дигитални услуги.

Сепак, ве молиме имајте предвид дека секој недостаток на усогласеност предизвикан од неправилна инсталација на производот ќе се смета за еквивалентен на недостаток на усогласеност на производот ако инсталацијата е дел од договорот за продажба и производите се инсталирани од продавачот или под негова одговорност. Ова правило е транспонирано во ЗЗП, односно „Како несообразност ќе се смета и која било несообразност што е последица на неправилното монтирање на потрошувачките стоки, доколку монтирањето е дел од договорот за продажба на стоките и ако стоките се монтирани од страна на трговецот или под негов надзор, како и кога стоките ги монтирал самиот потрошувач, а неправилното монтирање е последица на недостатоците во упатствата за монтирање дадени од страна на трговецот “.

Директивата 2019/771ЕУ не влијае на слободата на земјите-членки да ги регулираат општите аспекти на договорното право, како што се правилата за склучување, важност, ништовност или дејство на договорите (вклучувајќи ги и последиците од раскинувањето на договорите), или правото на надомест на штета до степен до кој тие не се регулирани со оваа Директива. Договорите помеѓу потрошувачот и продавачот за набавка на стоки што треба да се произведат – идна ствар, производ по нарачка, исто така се сметаат за договори за продажба, за целите на оваа Директива. Директивата не се применува на договори за набавка на дигитална содржина или дигитални услуги. Меѓутоа, Директивата се применува на дигитална содржина или дигитални услуги кои се вградени или поврзани со стоката во смисла на член 2 точка 5 потточка (б) и кои се испорачуваат заедно со стоката врз основа на договор за продажба, без разлика дали таквата дигитална содржина или дигитална услуга ја обезбедува продавачот или трето лице. Во случај на сомневање дали испораката на вградена или поврзана дигитална содржина или вградена или поврзана дигитална услуга е дел од договорот за продажба, се претпоставува дека дигиталната содржина или дигиталната услуга се опфатени со договорот за продажба.

Кои се различните гаранции за стоките што се продаваат на потрошувачите?

Многу потрошувачи и трговци се уште не ги разликуваат сообразноста и гаранцијата за исправно функционирање и трговската (комерцијалната гаранција), затоа што и Директива според која се имплементирани решенијата во домашното право се користат изразите „**legal guarantee of conformity**“ и “**commercial guarantee**” („правна гаранција/ или правна гаранција за сообразност“ и „трговска гаранција“) Во законодавството на РСМ, законодавецот упатува дека *товарот за докажување на сообразноста на стоките за широка потрошувачка го сноси трговецот на*

мало во рок од две години колку што трае законската гаранција.

Во однос на продажбата на потрошувачки стоки, едно од најважните прашања е правната гаранција за сообразност, односно одговорноста на продавачот за недостатоците на продадената стока. Според Законот за заштита на потрошувачите, постои јасна разлика помеѓу правната гаранција (според ЗЗП: гаранција за сообразност на стоките) и трговската гаранција на стоките.

Правната гаранција (гаранција за сообразност на стоките) е задолжителна гаранција која покрива минимум период од две години за нови производи [8] и ги штити потрошувачите од недостатоци кои веќе постоеле во моментот на испораката на производот и стануваат очигледни подоцна. Правната гаранција не може да се исклучи договорно и ова правило важи во сите земји членки на ЕУ како и во РСМ.

Трговската гаранција е дополнителна гаранција на правната гаранција што ја дава продавачот или производителот, било бесплатно или со надоместок. Може да покрие и недостаоци различни од оние што постојат во моментот на испорака на производот и за подолг период од законската гаранција.

Кои се главните карактеристики на правната гаранција?

Правната гаранција е задолжителна гаранција. Таа му овозможува на потрошувачот заштита во ток од две години, или договорен подолг период, во случај производот да не одговара на она што продавачот го ветил, во текот на две години (или, во зависност од земјата членка на ЕУ, во подолг период како во Ирска, Финска, Холандија, Шведска, како што е опишано во анекс 1).

Таа му обезбедува на потрошувачот заштита во случај да се појави недостаток во текот на користењето на производот.

На пример, ако фенот престане да работи по неколку месеци и тоа е поради несообразност која постоела во моментот на испорака, продавачот мора да го поправи, замени или да му даде соодветно намалување на цената на потрошувачот, инаку договорот за продажба може да биде раскинат.

Кога потрошувачките стоки се сметаат за несообразни?

Во Законот за заштита на потрошувачите, во кој како што е веќе напоменато е транспонирана и Директивата 2019/771ЕУ, се објаснува кои производи се сметаат за усогласени, односно ги исполнуваат субјективните и објективните барањата за сообразност со договорот за продажба на потрошувачите. Се претпоставува

[8] Погледнете ги Анекси 1 и 2 за повеќе детали за земјите кои применуваат подолг рок на правна гаранција.

дека потрошувачките добра се во согласност со договорот за продажба ако тие:

- се усогласени со описот даден од продавачот и ги поседуваат квалитетите и другите карактеристики на производите што продавачот им ги понудил на потрошувачите како примерок или модел;
  Пример: чевлите кои се опишани и прикажани на потрошувачот како водоотпорни навистина треба да бидат водоотпорни.

  Како продавач, треба да внимавате, описот на производите коишто ги продавате секогаш да биде точен. Во спротивно, потрошувачот може да смета дека вие сте одговорни за секој недостаток кој би се појавил во текот на користењето.

- се погодни за која било конкретна цел за која потрошувачот ги набавил стоките и за која го известил продавачот при склучувањето на договорот, а која продавачот изречно или премолчено ја прифатил
  Пример: велосипед за кој во моментот на продажба се смета дека е погоден за возење на планина мора навистина да биде погоден за таа намена.

- се испорачани со сите додатоци, упатства, корисничка поддршка, како што е предвидено со договорот, а воедно се ажурираат и дополнуваат како што е предвидено со договорот.
- се погодни за целите за кои обично се користат стоки од истиот тип;
  Пример: мобилен телефон што може да се користи за телефонски повици.

- да се прикаже квалитетот и перформансите кои се вообичаени за стоки од ист тип и кои потрошувачот може разумно да ги очекува, земајќи ја предвид природата на производите и земајќи ги предвид јавните изјави за специфичните карактеристики на стоките направени од продавачот, производителот или неговиот претставник, особено при рекламирање или етикетирање.
  Пример: етикетата што го означува нивото на потрошувачка на енергија на фрижидерот мора да одговара на неговото реално ниво на потрошувачка на енергија.

Законот за заштита на поторшувачите, е успогласен со новите директиви, и прави разлика помеѓу субјективните и објективните критериуми за сообразност на потрошувачките стоки со договорот кои мора да се разгледуваат на еднаква основа.

Субјективни се оние очекувања кои произлегуваат од очекувањата и согласноста постигната во договорот. Од субјективната сообразност нема отстапувања, додека и ЗЗП и Директивата за продажба 2019/771ЕУ предвидуваат отстапувања од објективната сообразност, или кога отстапувањето ќе се смета за дозволено. Објективната сообразност е она што вообичаено или разумно се очекува за она што е предметот на продажба, условите на продажба и посебни правила ако во предметот на продажба се инкорпорирани дигитални содржини. За да биде во сообразност, стоката не само што треба да ги исполнува субјективните барања за усогласеност, туку треба дополнително да ги исполнува и објективните барања за сообразност наведени во оваа Директива.

а) Субјективни критериуми.

За да бидат во согласност со договорот, дигиталната содржина, дигиталната услуга или производот, особено треба:

(1) да бидат со опис, квантитет, квалитет и да поседуваат функционалност, компатибилност, интероперабилност и други карактеристики, онака како што се предвидени со договорот

(2) да бидат погодни за посебната намена за којашто потрошувачот ги набавува, за што трговецот знаел во моментот на склучување на договорот и истото го прифатил

(3) да се испорачани со сите додатоци, упатства, вклучително и за инсталација и корисничка поддршка, како што е предвидено со договорот и

(4) се ажурираат и дополнуваат како што е предвидено со договорот

б) Објективни критериуми

Дополнително, дигиталната содржина, дигиталната услуга или производот треба да ги исполнува следниве "*објективни*" критериуми кои треба да се сметаат за усогласени:

1) каде што е применливо, да се погодни за намената за којашто стоките од истиот вид вообичаено се користат, согласно со прописите на Република Северна Македонија и на Европската Унија, техничките стандарди или во отсуство на такви технички стандарди, кодексите на однесување во соодветниот сектор;

2) каде што е применливо, да го имаат квалитетот и да одговараат на описот на примерокот или моделот што трговецот му го ставил на располагање на потрошувачот пред

склучување на договорот;

3) каде што е применливо, да се доставаат заедно со додатоци, вклучително и пакување, упатства за инсталација или други упатства, како што потрошувачот може разумно да очекува да ги добие;

4) да бидат со количина и да го покажуваат квалитетот и другите карактеристики, вклучително и во однос на трајноста, функционалноста компатибилноста и безбедноста што се вообичаени за стоките од ист вид и коишто потрошувачот може разумно да ги очекува, со оглед на природата на стоките и имајќи ги предвид кои било јавни изјави за посебните својства на стоките дадени од страна на трговецот или во негово име или од други лица во претходни фази на ист ланец на договори, вклучувајќи го и производителот, особено при огласувањето или при означувањето;

5) Во случаите на продажба на стока со дигитални елементи, продавачот е обврзан да го информира потрошувачот за ажурирања и да го снабди со ажурирања, вклучително и безбедносни ажурирања, кои што се потребни таа стока да ја задржи сообразноста, за временскиот период: 1) кога потрошувачот може разумно да очекува со оглед на видот и намената на стоката и дигиталните елементи и земајќи ги предвид околностите и природата на договорот, каде што договорот за продажба предвидува еднократно снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга или доколку е применливо, кога договорот за продажба предвидува континуирано снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга за одреден временски период.

Кои се главните карактеристики на трговската гаранција на стоките?

Трговската гаранција е дополнителна гаранција, која ја надминува и не влијае на правната/законската гаранција на продавачот. Може да ја обезбеди продавачот или производителот. Може да покрие подолг период од прдвидената две годишна правна гаранција, да ги покрие недостатоците различни од оние што постојат во моментот на испорака на производот и/или да обезбеди други придобивки. Може да се обезбеди бесплатно или со надоместок.

Производителите можат да понудат трговски гаранции кои му овозможуваат на потрошувачите да го поправат производот во повеќе лиценцирани продавници ширум светот, а не само во продавницата на продавачот. На пример, при купување на пренослив компјутер би имале корист од таква комерцијална гаранција, овозможувајќи му на потрошувачот да го поправи во повеќе продавници бесплатно.

Можам ли да ја претставам правната/законската гаранција како трговска гаранција?

Не, не можете да ја претставите законската гаранција како трговска гаранција. Ако сакате

да понудите трговска гаранција, таа мора да понуди поголеми права од оние што веќе произлегуваат од одговорноста на трговецот за несообразноста на стоката Затоа, кога нудите трговска гаранција на потрошувачот, многу е важно да го информирате и потрошувачот за постоењето на правната гаранција. Ве молиме имајте предвид дека информирањето на потрошувачот за постоењето на правна гаранција е задолжително согласно ЗЗП, а истото е предвидено и со Директивата за правата на потрошувачите 2011/83/EU, која е транспонирана во ЗЗП.

Согласно ЗЗП „Забрането им е на трговците при склучувањето на договорите за продажба, како и при огласувањето на потрошувачките стоки да ги користат изразите "трговска гаранција", "гарантен лист" или други слични изрази со исто значење, доколку врз основа на договорот за продажба потрошувачот не се стекнува со права поголеми или дополнителни во однос на оние што произлегуваат од одговорноста на трговецот за несообразноста на стоката или од другите права што потрошувачот ги има согласно со овој закон или друг пропис.“

Доколку ја претставите правната гаранција како посебна карактеристика на вашата конкретна понуда, или доколку го натерате потрошувачот да плати за неа, може да бидете одговорни за нечесни трговски практики што ќе се смета за прекршок.

Дали постои правна гаранција за половни производи?

Да, постои. Правилата за правна гаранција важат и за продажба на половни производи. Сепак, земјите членки, вклучувјаќи ја и нашата држава, имаат право да усвојат правила за половни стоки кои им овозможуваат на продавачот и потрошувачот да се договорат за пократок временски период од периодот од две години за одговорноста на продавачот. Но, овој договорен рок сепак не може да биде пократок од една година.

Само кога националниот закон предвидува таква можност, можете да се договорите со потрошувачите за пократок временски период за правна гаранција за половни производи, на пример, половен автомобил.

Кои се правата на потрошувачите во случај на несообразност на стоките?

Во случај на несообразност на потрошувачките стоки со договорот, потрошувачот има право: 1) да бара бесплатно отстранување на несообразноста по пат на поправка или на замена на стоките; 2) да бара сразмерно намалување на цената или 3) да го раскине договорот. Во секој случај, потрошувачот може да бара надоместок на штетата што ја претрпел поради несообразноста на потрошувачките стоки, вклучувајќи ја и штетата што поради несообразноста на потрошувачките стоки ја

претрпел на другите свои предмети согласно со Законот за облигационите односи. Под бесплатно отстранување на несообразноста на потрошувачките стоки се подразбира, неплаќање надоместок за трошоците кои се неопходни за доведување на стоката во сообразност со договорот, а особено трошоците за поштарина, превоз, работна рака и материјали. Потрошувачот има право да не плати дел од цената се додека трговецот не ги исполни своите обврски во случај на несообразност на потрошувачката стока, вклучително и обврската за надоместок на штета.

Потрошувачот има право да го раскине договорот, доколку: 1) трговецот или лицето овластено од него не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, во разумен рок што не може да биде подолг од 30 дена од кога стоката е преземена; 2) трговецот или лицето овластено од него не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, без значителни непријатности за потрошувачот; 3) кога несообразноста се појавува и покрај обидот на трговецот или лицето овластено од него соодветно да ја отстрани несообразноста на стоката; 4) кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда раскинување на договорот или 5) трговецот или лицето овластено од него изјавил или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на стоката во разумен рок или без значителни непријатности за потрошувачот. Во секој од овие случаеви, потрошувачот може да побара раскинување на договорот или сразмерно намалување на цената за производот.

На пример, ако продавачот понуди поправка на расипан автомобил во рок од неколку месеци, потрошувачот може да побара раскинување на договорот и да го врати расипаниот автомобил. Или, ако автомобилот сè уште може да се користи, потрошувачот може да избере да бара одредена сума пари (дел од цената на автомобилот) како намалување на цената, и да го задржи автомобилот.

Имајте предвид дека, иако повеќето земји членки, ја следат оваа хиерархија на правна заштита, во одредени земји (Хрватска, Грција, Литванија, Португалија и Словенија), вклучучувајќи ја и РСМ потрошувачите уживаат слободен избор на тоа која правна заштита ќе ја бараат од трговецот.

Дали постои ограничување на слободниот избор при правната заштита потрошувачот во случај на несообразност?

Потрошувачите имаат правото да изберат помеѓу поправка и замена на производот, раскинување на договорот или намалување на цената.

- Потрошувачот може бесплатно да избере помеѓу поправка и замена, освен ако неговиот избор не е невозможен или несоодветн во споредба со алтернативното решение. Ова ќе биде случај ако изборот на потрошувачот наметнува неразумни трошоци за трговецот, земајќи предвид:

А) вредноста на стоката ако е во согласност со договорот. На пример, ако вредноста на тој производ е помала од трошоците за поправка.

Б) значењето на несобразноста за потрошувачот во секој конкретен случај;

В) дали евентуалното барање на потрошувачот би можело да биде исполнето без значителни непријатности за потрошувачот.

На пример, кога цената за поправка на производот ја надминува цената за негова замена, поправката најверојатно не е вистинското решение. Сепак, постоењето на непропорционален товар секогаш мора да се докаже од страна на продавачот, поради што е потребна проценка од случај до случај.

Потоа, ако поправката или замената не можат да се извршат без големи непријатности за потрошувачите или ако дефектот не може да се поправи во разумно време, потрошувачите можат да побараат надомест за несообразниот производ или намалување на цената.

- Потрошувачот не може слободно да избере помеѓу раскинување на договорот и сразмерно намалување на цената доколку несообразноста на потрошувачките стоки е од помало значење, при што не се засегаат неговите други права. Во тој случај, потрошувачот може само да бара намалување на цената. Дали дефектот ќе се смета за нессобразност од помално значење мора да се одлучи од случај до случај.

Пример: автомобил со светло кое не работи правилно. Таков дефект е мал во споредба со вредноста на целиот автомобил. Во овој случај, раскинувањето на договорот нема да биде дозволено со оглед на малиот карактер на несообразноста на производот.

Можам ли да побарам некаква компензација од потрошувачот?

Поправката и замената во случај на несообразност секогаш треба да се изврши бесплатно за потрошувачот. Ова значи дека не

може да се бара никаква компензација од потрошувачот за да се отстрани недостатокот на усогласеност во случај на нессобразност на стоките. Трговецот не смее да бара никакво плаќање за замена или поправка, на пример за:

- трошоци за преземање на стоката.
- трошоци за отстранување и инсталација, односно монтажа
- трошоци за работна рака и материјали што се користат за поправка на стоки.
- трошоците за поштарина и превоз,

Како да се изврши поправка или замена?

Поправката или замената на производи кои не се во согласност со договорот секогаш треба да се изврши бесплатно, во разумен временски период што не може да биде подолг од 30 дена од кога стоката е преземена и без значителни непријатности за потрошувачот.

Во пракса, може да се случи трговецот да инсистира на поправка на стоките како единствено достапно решение и да тврди дека нивната замена не е можна затоа што ги нема на залиха овие производи, или не може повеќе да ги набави. Во овие случаи, на трговецот е задача да докаже дека замената не е можна, во кој случај може да му се понудат други средства на потрошувачот (сразмерно намалување на цената или раскинување на договорот).

По раскинувањето на договорот, дали како трговец можете да барате некаква компензација за користење на стоката?

Продавачот не може да бара компензација за користење на несообразниот производ кој бил заменет со нов, односно потрошувачот не е должен да плати за вообичаената употреба на заменетата стока пред нејзината замена.

Ве молиме имајте предвид дека вие како непосреден трговец сте одговорни пред потрошувачот поради несообразноста што е последица на сторување или несторување на производителот, на претходниот трговец во истиот ланец на договори или на некој друг посредник од дејство или пропуст од претходен продавач во синџирот или производителот, и притоа имате право да поднесете барања во однос на одговорниот субјект или одговорните субјекти во договорниот ланец, да преземете правни мерки против лицето/лицата одговорни во договорниот ланец (право на надомест). Во овој случај соодветно се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи за регрес.

Во кои случаи продавачот нема да биде одговорен за несообразност на потрошувачката стока?

Во одредени случаи, барањето на потрошувачот за несообразност на стоката може да биде неоправдано.

Нема да се смета дека потрошувачките стоки не се во сообразност со договорот, доколку во времето на склучувањето на договорот, потрошувачот бил посебно информиран дека одредени карактеристики на стоката отстапуваат од објективните барања за сообразност и потрошувачот изрично се согласил со тоа отстапување при склучување на договорот.

Имено, кога потрошувачот бил свесен за несообразноста на производот, на пример, потрошувачот кој знае дека купува блуза со некои недостатоци, на пример, мала дупка на задната страна, не може подоцна да тврди дека производот бил несообразен.

Исто така, кога потрошувач купува книга во продавницата во дел кој јасно е означен како "оштетени книги – на половина цена", јасно е дека книгата може да има некои недостатоци. Ако се покаже дека некои страници недостасуваат во книгата, продавачот не може да се смета за одговорен за истото.

Договорите помеѓу потрошувачот и продавачот за набавка на стоки што треба да се произведат – идна ствар, производ по нарачка, исто така се сметаат за договори за продажба за целите на оваа Директива (како што е уредено и во ЗЗП).

Сепак, ако продавачот тврди дека неговите производи се сообразни, тој ќе биде одговорен за несообразноста без разлика дали недостатокот можел лесно да биде забележан од страна на потрошувачот. На пример, трговец продава нов автомобил кој не работи добро, но тврди дека тоа е затоа што никој сѐ уште не го возел. Кога, по одредено време возење, купувачот ќе утврди дека автомобилот сѐ уште не работи добро, тогаш одговорноста е на трговецот.

Понатаму, важно е да се каже дека трговецот не е обврзан со јавни изјави за посебните својства на стоките, кои се дадени од страна на него или во негово име или од други лица во претходни фази на ист ланец на договори, вклучувајќи го и производителот, особено при огласувањето или при означувањето, доколку може да докаже дека не знаел и не можел разумно да знае за соодветните изјави, или доколку докаже дека до времето на склучување на договорот, јавната изјава била коригирана на ист начин или на начин кој е споредлив со оној на кој е дадена; или доколку докаже дека јавната изјавата не можела да влијае на одлуката на потрошувачот да ја купи стоката.

На пример, продавачот нема да биде одговорен за недостатокот на усогласеност во споредба со изјавите дадени од други трговци за карактеристиките на стоките доколку не бил свесен или не можел да биде свесен за таквите изјави. На пример, ако потрошувач влезе во една продавница каде продавачот му каже дека одреден тип на чевли се водоотпорни, а потоа тој потрошувач оди во друга продавница и ги купи истите чевли, а продавачот на таа

продавница никогаш не тврдел дека чевлите се водоотпорни; тогаш потрошувачот не може да се повика на изјава која не била дадена од страна на продавачот каде ги купил чевлите. Продавачот од продавницата каде потрошувачот ги купил чевлите не е одговорен за несообразност затоа што не дал таква изјава (дека чевлите се водоотпорни), ниту пак знаел за изјавата на другиот продавач. Оттука, кога трговецот може да докаже дека ги коригирал таквите изјави пред склучување на договорот нема да се смета дека потрошувачките стоки не се во сообразност со договорот. Доколку се навратиме на преходниот пример, продавачот може да го информира потрошувачот дека, иако производителот ги рекламира како водоотпорни, овој тип обувки всушност не се водоотпорни, па со тоа да се осигури дека потрошувачот е свесен за несообразноста. Продавачот потоа е ослободен од оваа одговорност, но сепак треба да докаже дека е направена корекција на изјавата.

Кој треба да ја докаже несообразноста на потрошувачката стока?

Законот за заштита на потрошувачите, а во кој е транспонирана и Директива за договори за продажба на стоки и Директивата за дигитална содржина и услуги, предвидува одговорноста на трговецот за несообразност на потрошувачката стока односно стока со дигитален елемент да трае најмалку две години, почнувајќи од моментот на испорака на производот на потрошувачот.

Согласно ЗЗП, доколку спогодбено не е утврден подолг рок, трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока, односно стоката со дигитален елемент, доколку истата се покаже во рок од две години од нејзиното предавање. Трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока со дигитален елемент испорачана согласно со договор за продажба којшто предвидува континуирано снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга, којашто постои или се покаже во рок од две години од времето кога стоката со дигитален елемент е предадена. Кога договорот од ставот (2) на овој член предвидува континуирано снабдување за период подолг од две години трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга којашто постои или се покаже во периодот кога дигиталната содржина или дигиталната услуга треба да се снабдува согласно со договорот за продажба. **Потрошувачот може да се користи со своите права во случај на несообразност на потрошувачката стока во рок од две години од кога го известил трговецот или лицето овластено од него за постоење на несообразност на потрошувачката стока.** Товарот на докажување во врска со тоа дали потрошувачката стока, односно стоката со дигитален елемент е сообразна со роковите определени во ЗЗП, е на трговецот.

Сепак, по истекот на две години, товарот на докажување се префрла на потрошувачот. Ова значи дека треба да докаже дека несообразноста на производот постоел во моментот на испораката. Иако ова е правна ситуација, трговците можат да одлучат да ја прегледаат стоката и по рокот од 2 години за да им помогнат на потрошувачите да ја идентификуваат причината за несообразност.

Правната гаранција не ги покрива дефектите кои не постоеле во моментот на испорака, но се случиле подоцна. На пример, продавачот не е одговорен за мобилен телефон кој не работи затоа што паднал во вода, а не поради некој софтверски скриен проблем.

За да се справите со вакви случаи, би ви советувале секогаш да имате стратегија и механизми за проверка кој навистина е одговорен за несообразноста на производот. На пример, ако вашата продавница продава мобилни телефони, би било корисно да имате добра соработка со производителот кој би можел да провери зошто мобилниот телефон што го пријавил потрошувачот не работи, односно дали тоа е поврзано со некој производствен проблем или со фактот дека потрошувачот го испуштил на подот или во вода.

Понатаму, на пример, доколку договорот со потрошувачот се однесува на **еднократно снабдување** или на серија поединечни снабдувања, товарот на докажување дека доставената дигитална содржина или дигиталната услуга била во согласност со договорот во моментот на испорака паѓа на товар на трговецот, доколку недостатокот на усогласеност стане очигледен во рок од две години од денот на доставувањето на дигиталната содржина или дигиталната услуга. Понатаму, на пример кога договорот предвидува континуирано снабдување во одреден период (на пр. 4 години), товарот на докажување дали дигиталната содржина или дигиталната услуга била во согласност ќе биде на вас **во рокот во кој дигиталната содржина или дигиталната услуга треба да се достави според договорот**.

Сепак, товарот на докажување може да се префрли на потрошувачот под одредени услови:

Ако можете да докажете дека дигиталната средина на потрошувачот не е компатибилна со техничките барања на дигиталната содржина/услуга што ја обезбедувате и јасно ги информирате потрошувачите за овие барања пред склучување на договорот, товарот на доказот ќе се префрли на потрошувачот.

Може ли да ја пренасочам жалбата/приговорот на потрошувачот за несообразен производ кон увозникот, дистрибутерот или производителот?

Не можете да ја префрлите одговорноста на потрошувачот. Ако стоките што сте ги продале не се во согласност со договорот, ваша обврска како продавач е да го решите проблемот

согласно законот, односно важечките национални правила за продажба на потрошувачи.

Имено, продавачот е одговорен за несообразноста без разлика на вината или небрежноста. Продавачот не може да се ослободи од одговорност за несообразни стоки со образложение дека некој друг е одговорен за недостатокот на усогласеност, како на пример производителот или увозникот.

Дали можам да бидам компензиран од другиот трговец во синџирот на снабдување кој е одговорн за несообразноста?

Да можете. Откако вие, како трговец, ќе го отстраните недостатокот предизвикан од несообранзоста на производот, имате право да побарате компензација од одговорниот субјект или одговорните субјекти во договорниот ланец кои се одговорни за несообразноста. Законот за заштита на потрошувачи, ја превидува т.н. каскадна одговорност, која предвидува дека непосредниот трговец му е одговорен на потрошувачот поради несообразност на потрошувачките стоки што е последица на сторување или несторување на производителот, на претходниот трговец во истиот ланец на договори или на некој друг посредник, но во тој случај непосредниот трговец има право да поднесува барања за регрес во однос на одговорниот субјект или одговорните субјекти во договорниот ланец согласно Законот за облигационите односи .

На пример, ако сте одговорни пред потрошувачот затоа што патиките што ги продавате во вашата продавница се неисправни поради лошиот материјал што го користел производителот, имате право да побарате обештетување од производителот.

Слично, за стоки што станале несообразни за време на нивниот увоз, увозникот би може да биде одговорен за компензацијата.

Наши совети

За да бидете на безбедна страна, се препорачува однапред да ја разјасните со вашите добавувачи нивната политика за враќање на несообразни производи и истата јасно да ја договорите и наведете во договорот што го склучувате со добавувачот. Сепак, ваквите договори ретко се предмет на преговори и, во пракса, често нема да имате друга можност освен да ги прифатите условите на добавувачот.

Што се случува ако производот не само што не е сообразен, туку е и небезбеден?

Во ЗЗП, во делот кај сообразност е предвидено дека одредбите за сообразност на стока, од овој закон не се применуваат на одговорноста за небезбедни производи уредена со прописите за безбедност на производите, како ни на одговорноста за штета предизвикана од неисправен производ уредена со одредбите од овој закон.

Од тие причини и овој модул се однесува само на правилата за правата на потрошувачите и гаранциите во случај на производи што се

несообразни, на пример, јакна која е излитена само една недела по купувањето. Сепак, имајте предвид дека постојат специфични правила кои се однесуваат на производите кои се покажуваат како небезбедни, на пример, пегла што се запалила додека пеглате кошула без никаква надворешна причина.

Во такви случаи, за да ги остварат барањата за надомест на штета од лични повреди или оштетување на други предмети освен производот, се применуваат прописите за безбедност на производите и одговорноста за штета предизвикана од неисправен производ, што се друг сет правила кои се однесуваат на одговорност за производот и безбедноста на производот. ЗЗП утврдува дека „во секој случај, потрошувачот може да бара надоместок на штетата што ја претрпел поради несообразноста на потрошувачките стоки, вклучувајќи ја и штетата што поради несообразноста на потрошувачките стоки ја претрпел на другите свои предмети согласно со Законот за облигационите односи“.

Кои се последиците од прекршување на правилата за правата и гаранциите на потрошувачите?

Кога продавачот не ги почитува правилата за сообразност на производот со договорот предвидени со Законот за заштита на потрошувачите, а во кој е транспонирана и Директивата (ЕУ) 2019/771 за одредени аспекти кои се однесуваат на договорите за продажба на стоки истиот може да се соочи со санкции.

Кога потрошувачот одлучува да побара правна заштита поради несообразност, продавачот треба да го почитува изборот на потрошувачот во согласност со законските барања и да му помогне да го отстрани недостатокот кој се појавил. Продавачот не смее да создава какви било пречки кои би влијаеле на отежнато спроведувањето на правата на потрошувачот за поправка или замена на производите, со дополнитени барања од законски предвидените.

На пример, продавачот не може да побара од потрошувачот да се врати една недела подоцна во продавницата за да му се замени лаптопот затоа што не е подготвен да се справи со поднесениот приговор до законски утврдениот рок.

Што се случува со прекуграничната продажба?

Законот за заштита на потрошувачите предвидува дека во потрошувачките односи со меѓународен елемент, одредбите од ЗЗП со кои што се уредуваат правата на потрошувачот во случај на несообразност на потрошувачката стока, односно трговска гаранција на стоките, се применуваат без оглед на прописите за одредување на меродавното право, како одредби со непосредна примена, а кога договорот е склучен на територијата на Република Северна Македонија

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

Ако ги насочувате вашите деловни активности кон потрошувачи во земји во ЕУ, законот на земјата во која живее потрошувачот обично се применува на вашиот договор со странскиот потрошувач.[9] Можете да изберете друг закон како применлив, но тој избор не може да го лиши вашиот странски потрошувач од заштитата што ја обезбедуваат задолжителните одредби на неговата земја на живеење.

Затоа, ако вашата веб-страница е наменета за потрошувачи во друга земја членка, и генерално, секогаш кога рекламирате или нудите свои производи или услуги во други земји членки, мора да го почитувате стандардот за заштита на потрошувачите преку потрошувачкото право на 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 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 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[10].

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

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 граница. Сепак, во пракса:

А. Законодавството на ЕУ хармонизираше важен дел од законодавството за заштита на потрошувачите. Ова значи дека во принцип истите правила важат низ целата ЕУ.

Б. Дури и ако, во некои аспекти, постојат разлики меѓу земјите членки, тоа не значи

[9] Особено таканаречената "Рим I" Регулатива 593/2008.

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

дека не ви е дозволено договорите со потрошувачите да бидат дизајнирани според вашето сопствено законодавство: како што беше објаснето погоре, можете да се договорите со потрошувачот дека треба да се применува друг закон, во кој случај треба да го почитувате само задолжителниот закон за потрошувачи на државата членка каде што живее потрошувачот.

В. Во пракса, задолжителното потрошувачко законодавство на друга земја-членка ќе биде релевантно само ако нејзините правила повеќе го штитат потрошувачот од оние на вашиот правен систем, или законот што сте го договориле со потрошувачот. Ова може да биде случај кога, на пример, периодот на законската гаранција според потрошувачкото право е подолг од оној според вашиот сопствен закон.

Г. Со помош 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 жалби.

Во однос на прекугранични случаи, за да се олесни решавањето на спорови, ЕУ воспостави ODR (Online Dispute Resolution) платформа која овозможува комуникација помеѓу ADR (Alternative Dispute Resolution) системите во различни земји членки[11].

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

[11] Види Модул 5

Директивата за обезбедување дигитална содржина и дигитални услуги

1) Опсег на делување:

Дигиталните содржини и услуги вклучуваат широк спектар на производи како видеа, музички фајлови, софтвер, живи настани, апликации за чет, социјални мрежи итн.

Новите правила ќе ги заштитат **потрошувачите во случај дигиталната содржина и услуги** да бидат дефектни или, на друг начин, да не одговараат на она што е договорено во договорот, на пример:

- преземена музика, мобилна апликација за стриминг платформа која не работи на мобилен телефон на потрошувачот.

- софтверот одеднаш престанува да работи итн.

Во такви случаи, потрошувачот ќе има право на следните правни лекови:

- да побара од трговецот да го реши проблемот,

- ако проблемот остане, да добие од вас намалување на цената, или да го раскине договорот и добие поврат на парите.

Досега, оваа заштита постоеше само за материјални добра на ниво на ЕУ, преку Директивата 1999/44/ЕС за одредени аспекти на продажбата на потрошувачки добра и поврзаните гаранции.

Понатаму, во многу случаи, потрошувачите не плаќаат за пристап до бројни дигитални содржини или услуги, туку ги обезбедуваат своите лични податоци (на пр. креирање сметка на социјалните мрежи). Со новите правила, потрошувачите имаат право на заштита во случај на неисправна дигитална содржина или услуга, **дури и ако не платиле цена, туку ги доставиле своите лични податоци.**

2) Исти правила низ целата ЕУ:

Директивите треба целосно да се усогласат:

- критериуми за усогласеност,

- правни средства во случај на неусогласеност,

- правилата поврзани со одговорноста на трговците,

- правилата за товарот на докажување и соодветните обврски на страните во случај на неусогласеност, и,

- модификација на дигитална содржина или дигитална услуга.

Останатите елементи кои ќе бидат регулирани на национално ниво.

За повеќе информации, ве молиме консултирајте се со релевантното национално законодавство за транспонирање на Директивите. Може да ги најдете на веб-страницата на Европската комисија.

АНЕКС 1: Национална транспозиција на Директивата за продажба и гаранции за потрошувачи

Зеленото сенчење означува земјите членки кои ги надминуваат минималните стандарди од Директивата 1999/44/ЕС

Клучни одредби на Директивата за CSG				
Држави членки	**Времетраење на законската гаранција (години)**	**Обврска за известување на потрошувачите**[12]	**Период на пресвртување на товарот на докажување**	**Хиерархија на лекови**
Австрија	2	Не	6 месеци	Да
Белгија	2	Да[13]	6 месеци	Да
Бугарија	2	Да[14]	6 месеци	Да
Хрватска	2	Да	6 месеци	Слободен избор
Кипар	2	Да	6 месеци	Да
Република Чешка	2	Да[15]	6 месеци	Да
Данска	2	Да	6 месеци	Да[16]
Естонија	2	Да	6 месеци	Да[17]
Франција	2	Не	2 години	Да
Германија	2	Не	6 месеци	Да
Грција	2	Не	6 месеци	Слободен избор
Унгарија	2	Да	6 месеци	Да
Ирска	6*	Не	6 месеци	Да + краткорочно право на одбивање[18]
Италија	2	Да	6 месеци	Да
Латвија	2	Да	6 месеци	Да[19]
Литванија	2	Да[20]	6 месеци	Слободен избор
Луксембург	2	Да[21]	6 месеци	Да[22]

[12] Поради едноставност, недостатокот на обврска за известување е вклучен во оваа категорија, иако строго земено, Директивата не предвидува обврска за известување, туку им дозволува на земјите членки да вклучат обврска за известување.
[13] Трговецот и потрошувачот може да се согласат дека недостатокот на усогласеност мора да биде пријавен од потрошувачот во рок од два месеци откако тој дознал за тоа. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), see: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet &sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1
[14] Види член 126 од Законот за заштита на потрошувачите. Сепак, постоењето на тоа правило формално не беше соопштено до Европската комисија.
[15] Чешкиот закон наведува "потрошувачот мора да го контактира трговецот без непотребно одложување по откривањето на дефектот". Закон бр. 89/2012 Зб., Новиот граѓански законик ("Nový občanský zákoník", и NCC).
[16] Во Данска потрошувачот може да побара поврат на пари ако дефектот е значаен, но не и ако продавачот понуди поправка или замена на производот – види член 78 од Законот за продажба на стоки (Købelov)
[17] Естонските правила се базираат на идејата за слободен избор на решение, давајќи му на продавачот можност да ја реши грешката преку поправка или замена.
[18] S.I. бр. 11/2003 - Европски заедници (Одредени аспекти на продажба на потрошувачки добра и поврзани гаранции) Регулативи 2003, http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print
[19] Од законодавната промена во 2015 година.
[20] Потрошувачот мора да извести во разумен рок, согласно член 6.327 од Граѓанскиот законик бр. VIII-1864 од 18 јули 2000 година
[21] Потрошувачот мора да го информира продавачот за секоја неусогласеност на производот во "разумен период", но бидејќи овој период не е дефиниран, тоа ефективно значи две години по испораката. Според Чл. L. 212-6, подстав 2 постои втор двогодишен рок за поднесување тужба за спроведување гаранција; Таа започнува од моментот кога потрошувачот ја пријавил неусогласеноста на стоките на трговецот.
[22] Решенијата треба да се извршат во рок од еден месец од страна на продавачот. Ако тоа не е случај, потрошувачот може да побара замена и да добие целосен поврат на цената на производот или да го задржи производот и да добие делумен поврат. Сепак, потрошувачот може да добие дополнителни намалувања на цените за штети ако може да обезбеди докази дека неусогласеноста на неисправниот производ создала дополнителни трошоци или била опасна за здравјето.

Клучни одредби на Директивата за CSG				
Држави членки	**Времетраење на законската гаранција (години)**	**Обврска за известување на потрошувачите12**	**Период на пресвртување на товарот на докажување**	**Хиерархија на лекови**
Малта	2	Да	6 месеци	Да
Полска	2	Не	1 година	Да[23]
Португалија	2	Да	2 години	Слободен избор
Романија	2	Да	6 месеци	Да
Словачка	2	Да	6 месеци	Да
Словенија	2	Да	6 месеци	Слободен избор
Шпанија	2	Да	6 месеци	Да
Шведска	3	Да	6 месеци	Да
Холандија	Нема фиксно временско ограничување	Да	6 месеци	Да

**Одговорноста на продавачот во овие земји членки е ограничена само со периодот на издавање на рецепт.*

[23] Полските правила што важат од декември 2014 година се базираат на идејата за слободен избор на решение, давајќи му на продавачот можност да ја реши грешката преку поправка или замена.

АНЕКС 2 - Елементи во националното законодавство кои надминуваат Директивата за продажба и гаранции за потрошувачи 1999/44/ЕС (види повторно зелено сенчење).

Држави членки	Вид на гаранција и времетраење на правната гаранција (години)	Суспензија на законската гаранција за време на поправка/замена	Точен временски период за поправка или замена на производите	Резервни делови -обврска за одржување резервни делови	Резервни делови -обврска за информирање на потрошувачи те
Австрија	Униформа (2 години)	Нов период	Разумен временски период	Не	Не (обратено)[24]
Белгија	Униформа (2 години)	Да	Разумен временски период	Не	Не
Бугарија	Униформа (2 години)	Да	Во рок од еден месец	Не	Не
Хрватска	Униформа (2 години)	Нов период	Разумен временски период	Не	Не
Кипар	Униформа (2 години)	Да	Разумен временски период	Не	Не
Република Чешка	Униформа (2 години)	Не	30 дена	Не	Не
Данска	Униформа (2 години)	Нов период[25]	Разумен временски период	Не	Не
Естонија	Униформа (2 години)	Нов период	Разумен временски период[26]	Не	Не
Финска	Диференцирани	Не	Разумен временски период	Не	Не
Франција	Униформа (2 години)	Не	1 месец	Да	Да
Германија	Униформа (2 години)	Не	Разумен временски период	Не	Не
Грција	Униформа (2 години)	Нов период	Разумен временски период	Да	Не
Унгарија	Униформа (2 години)	Нов период[27]	15 дена	Не	Не
Ирска	Рок на застареност (6 години)	Да	Разумен временски период	Не	Не

[24] Во Австрија, продавачот треба да го информира купувачот дека нема резервни делови кога тоа е важно (каде што потрошувачот може да ги искористи тие информации за да избере производ што има достапни резервни делови).
[25] Две години за замена, три години за поправка.
[26] Во Естонија треба да одговори на прашање или жалба од потрошувач во рок од 15 дена, но нема рок за самото решение.
[27] Суспензија на законската гаранција за поправка, нов период за замена.

Држави членки	Вид на гаранција и времетраење на правната гаранција (години)	Суспензија на законската гаранција за време на поправка/замена	Точен временски период за кој се прави Поправи или замени ги стоките	Резервни делови -обврска кон одржување на резервни делови	Резервни делови -обврска кон информирај Потрошувачи
Италија	Униформа (2 години)	Да	Разумен временски период	Не	Делумно
Латвија	Униформа (2 години)	Да	Разумен временски период[28]	Не	Не
Литванија	Униформа (2 години)	Да	Разумен временски период	Не	Не
Луксембург	Униформа (2 години)	Да	1 месец	Не	Не
Малта	Униформа (2 години)	Да	Разумен временски период	Да	Не
Полска	Униформа (2 години)	Нов период[29]	Разумен временски период	Не	Не
Португалија	Униформа (2 години)	Нов период[30]	30 дена	Да	Не
Романија	Униформа (2 години)	Да	15 дена	Да (производители)	Не
Словачка	Униформа (2 години)	Нов период[31]	30 дена	Не	Не
Словенија	Униформа (2 години)	Нов период[32]	8 дена	Да	Да
Шпанија	Униформа (2 години)	Нов период[33]	Разумен временски период	Да	Не
Шведска	Униформа (3 години)	Не	Разумен временски период	Да (во одредени случаи)[34]	Не
Холандија	Диференцирани	Да	Разумен временски период	Не	Не

[28]Иако разумниот рок генерално се смета за 30 дена, затоа нема точен законски рок.
[29]Само за замена, не за поправка.
[30]Само за замена, не за поправка.
[31]Само за замена, не за поправка.
[32]Само за замена или главни компоненти на производот.
[33]Суспензија на законската гаранција за поправка, нов период за замена.
[34]Ако недостатокот на резервни делови или потрошни материјали го попречува користењето на стоките и потрошувачот во моментот на купување имал добра причина да верува дека производот ќе биде употреблив, производот ќе се смета за дефект според правилата за фактички дефекти на стоките пронајдени во Законот за продажба на потрошувачи (1990:932).

Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2026

consumerlawready.eu

Funded by the European Union