**ЗАКОН ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**[[1]](#footnote-1)

**(нацрт)**

**Дел први**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ**

**Предмет и содржина на законот**

**Член 1**

(1) Со овој закон се уредуваат правата и обврските на потрошувачите и на трговците во потрошувачките односи, начините и постапките на заштита на правата на потрошувачите, информирањето на потрошувачите, унапредувањето на знаењето на потрошувачите за нивните права и начините и постапките на нивна заштита, правата и обврските на здруженијата и сојузите чија област на дејствување е остварувањето на целите на заштита на правата на потрошувачите, правата и обврските на надлежните органи, тела и други носители на заштитата на правата на потрошувачите, како и други прашања од значење за положбата и заштитата на правата на потрошувачите.

(2) Основни права на потрошувачите се правото на задоволување на основните потреби, правото на безбедност, правото на информираност, правото на избор, правото на здружување и создавање механизми за учество на потрошувачите во создавање политики, правото на правна заштита, правото на едукација и правото на здрава и одржлива животна средина.

(3) При примената на правилата од овој закон, надлежните органи и тела, носителите на заштита на правата на потрошувачите, како и самите трговци, секогаш ќе ги имаа предвид основните права на потрошувачите.

**Значење на одредени поими и изрази**

**Член 2**

Одделни поими и изрази употребени во правилата од овој закон го имаат следново значење, ако поинаку не е определено со посебните правила од овој закон:

1) „амбалажа“ е надворешната обвивка на стоката со која што истата се штити од одредени надворешни влијанија при транспорт, ставање во промет, нудење на продажба или продажба (како, на пр., повратна или неповратна, „еко-“, разградлива и/или неразградлива и слично);

2) „деловни простории“ се било кои недвижни малопродажни простории каде што трговецот ја врши својата дејност на трајна основа, како и било кои подвижни малопродажни простории каде што трговецот ја врши својата дејност на вообичаена основа (како, на пр., дуќаните, штандовите, камионите, без оглед дали дејноста се врши сезонски (на пр., за време на туристичка сезона на скијалишта или плажи и слично) или не, како и штандовите на пазарите и саемите и слично) (чл. 2(9) и т. 22 преамбула кон Директива 2011/83/ЕУ);

3) „дигитална содржина“ се податоците што се произведени и испорачани во дигитален облик (чл. 2(11) Директива 2011/83/ЕУ);

4) „договор за продажба“ е било кој договор со кој што трговецот му пренесува или се обврзува да му пренесе на потрошувачот право на сопственост на определени стоки, а потрошувачот за ова му плаќа или се обврзува да му плати определена цена, вклучувајќи го и било кој договор што се однесува и на стоки и на услуги (чл. 2(5) Директива 2011/83/ЕУ);

5) „договор за услуги“ е било кој договор со кој што трговецот му дава или се обврзува да му даде на потрошувачот определена услуга, а потрошувачот за ова му плаќа или се обврзува да му плати определена цена (надоместок), освен договорот за продажба (чл. 2(6) Директива 2011/83/ЕУ);

6) „договор на далечина“ е било кој договор склучен помеѓу потрошувачот и трговецот во рамките на организирана продажба на далечина или на систем за давање услуги, без истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот, со исклучиво користење на едно или повеќе средства за комуникација на далечина, а сè до времето на склучувањето на договорот и вклучувајќи го и времето на склучување на договорот (чл. 2(7) Директива 2011/83/ЕУ);

7) „договор вон деловните простории“ е било кој договор помеѓу потрошувачот и трговецот:

а) склучен со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот;

б) за кој што 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 било кое средство за комуникација на далечина, а непосредно по личното и поединечно пристапување кон потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот; или

г) склучен за време на излет организиран од страна на трговецот со цел или дејство на промоција или продажба на стоки или услуги на потрошувачот (чл. 2(8) Директива 2011/83/ЕУ);

8) „единична цена“ е крајната цена за еден килограм, за еден литар, за еден метар, за еден квадратен метар или за еден кубен метар од стоката, како и друга единица за количество што општо и вообичаено се користи во државата при ставањето на одделни стоки на пазарот, вклучувајќи ги и данокот на додадена вредност и сите други јавни давачки (чл. 2(b) Директива 98/6/ЕЗ);

9) „значително нарушување на пазарното однесување на просечниот потрошувач“ е употребата на трговската практика со цел значително да се оневозможи способноста на потрошувачот да донесе информирана одлука, предизвикувајќи на тој начин потрошувачот да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел (чл. 2(д) Директива 2005/29/ЕЗ);

10) „јавна аукција“ е начинот на продажба каде што трговецот им ги нуди стоките или услугите на потрошувачите кои присуствуваат или ја имаат можноста од лично присуство на истата, а преку транспарентно и натпреварувачко наддавање што го води аукционер, при што успешниот наддавач е обврзан да ги купи стоките или услугите (чл. 2(13) Директива 2011/83/ЕУ);

11) „јавни услуги“ се услугите што се однесуваат на снабдувањето со вода, електричната енергија, гас и подрачно греење преку соодветна дистрибутивна мрежа, снабдувањето со гас при јавна услуга и со електрична енергија при универзална услуга, давањето јавни електронски комуникациски услуги вклучувајќи ја и универзалната услуга, услуги на одвод на отпадни води, услуги на однесување отпад и одржување јавната чистота, оџачарски услуги, поштенски услуги, услуги за превоз на патници во јавниот превоз, паркинг услуги на јавни паркиралишта, услуги на управување со станбените згради од страна на управител, како и други услуги од економски карактер определени со пропис како јавни, односно како услуги од јавен интерес;

12) „кодекс на однесување“ e спогодбата или збирот правила што не се наметнати со пропис и со кои што се уредува однесувањето на трговците кои се согласиле да бидат обврзани со кодексот во однос на една или повеќе одредени трговски практики или пак на деловни сектори (чл. 2(i) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 6(1)(n) Директива 2011/83/ЕУ; чл. 2(f) Директива 2005/29/ЕЗ);

13) „надлежен инспекторат“ се Државниот пазарен инспекторат преку државните пазарни инспектори, додека во поглед на правилата од овој закон што се однесуваат на нечесните трговски практики надлежни се и другите органи за надзор на пазарот како Агенцијата за храна и ветеринарство преку државните инспектори за храна, Државниот санитарен и здравствен инспекторат преку државните санитарни и здравствени инспектори, Државниот инспекторат за земјоделство преку државните инспектори за земјоделство и државните фитосанитарни инспектори, Државниот инспекторат за техничка инспекција преку државните технички инспектори, Агенцијата за лекови и медицински средства преку фармацевтските инспектори, Агенцијата за електронски комуникации преку лицата вработени во стручната служба на Агенцијата кои за тоа се овластени од директорот на Агенцијата, Државниот инспекторат за животна средина преку државните инспектори за животна средина и државните инспектори за заштита на природата, Комисијата за заштита на конкуренцијата преку лицата вработени во стручната служба на Комисијата, Министерството за финансии преку лицата овластени од министерот за финансии, a во рамките на нивниот предмет на надзор уреден со посебни прописи, како и било кои други органи или тела кои вршат надзор на пазарот, ако нивната надлежност е уредена со посебни прописи;

14) „носител на кодекс на однесување“ е било кој субјект или тело, вклучувајќи го трговецот или групата трговци, кој е одговорен за составување и ревидирање на кодексот на однесување и/или за следење на почитувањето на кодексот од оние кои се согласиле да бидат обврзани со кодексот (чл. 2(j) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 26 Директива 2011/83/ЕУ; чл. 2(g) Директива 2005/29/ЕЗ);

15) „овластени субјекти“ се субјектите овластени за покренување постапки за заштита во случај на повреда на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите, односно секој субјект кој ќе го стори веројатно постоењето оправдан правен интерес за заштита на правата и интересите на потрошувачите, а особено здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, здруженијата на трговци, конкурентите и надлежните инспекторати;

16) „пазарна одлука“ е било која одлука донесена од страна на потрошувачот за тоа дали, како и под какви услови ќе ја купи стоката, дали ќе ја плати цената за истата целосно или делумно, дали стоката ќе ја задржи или со истата ќе располага, дали ќе врши одредено договорно право во однос на стоката, како и дали ќе одлучи да дејствува или ќе се воздржи од преземање соодветни дејствија (чл. 2(k) Директива 2005/29/ЕЗ);

17) „повик за купување“ е трговското соопштување во кое што се наведени белезите на стоката и цената, на начин што е соодветен на употребените средства за трговското соопштување и оттаму на потрошувачот му се овозможува да изврши купување (чл. 2(i) Директива 2005/29/ЕЗ);

18) „потрошувач“ е секое физичко лице кое набавува стоки или користи услуги за целите што не спаѓаат во рамките на неговата трговска, деловна, занаетчиска или професионална дејност (чл. 2(b) Директива 93/13/ЕЕЗ; чл. 2(e) Директива 98/6/ЕЗ; чл. 1(2)(a) Директива 1999/44/ЕЗ; чл. 2(a) Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 2(f) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 2(1) Директива 2011/83/ЕУ);

19) „потрошувачки однос“ е секој граѓанско-правен однос чии што страни се потрошувач и трговец, вклучувајќи ги и договорните односи со двојна цел, односно договорните односи склучени делумно и во трговски цели, а кога трговските цели се толку ограничени што во целокупниот контекст на договорниот однос не се преовладувачки (т. 17 преамбула кон Директива 2011/83/ЕУ);

20) „прекумерно влијание“ е искористувањето на позицијата на надмоќ во однос на потрошувачот на начин што врз него се употребува притисок, дури и без користење физичка сила или закана за нејзино користење, на начин што се ограничува можноста на потрошувачот да донесе информирана одлука (чл. 2(j) Директива 2005/29/ЕЗ);

21) „продажна цена“ е крајната цена за единица на некоја стока или пак за дадена количина на стоката, вклучувајќи ги и данокот на додадена вредност и сите други јавни давачки (чл. 2(a) Директива 98/6/ЕЗ);

22) „пропис“ е било кој закон со кој што е уредуваат потрошувачките односи, како и било кој подзаконски акт со кој што е уредуваат потрошувачките односи, e донесен врз основа на изречно законско овластување и е во рамките на истото;

23) „професионално внимание“ е вниманието на добар стручњак, како стандард на посебни вештини и грижа што може разумно да се очекува од трговецот во потрошувачките односи, соодветно на чесните пазарни практики и/или на начелото на совесност и чесност во соодветното поле на делување на трговецот (чл. 2(h) Директива 2005/29/ЕЗ);

24) „ранлив потрошувач“ е потрошувачот кој поради својата економска или општествена положба, условите на живот, посебните потреби или другите тешки лични и семејни прилики набавува стоки или услуги под особено отежнати услови или пак е оневозможен истите да ги набави,како и потрошувачот кој поради телесни или душевни маани, старост или лековерност се однесува на начин што трговецот можел разумно да го предвиди (т. 34 преамбула кон Директива 2011/83/ЕУ);

25) „регулирана професија“ е професионалната дејност или групата професионални дејности каде пристапот до истите, нивното вршење или начините на нивно вршење се непосредно или посредно условени со поседувањето посебни професионални квалификации, а во смисла на применливите прописи (чл. 2(l) Директива 2005/29/ЕЗ);

26) „спореден договор“ е договорот со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот да му обезбеди стоки или услуги поврзани со договор за временски поделена употреба на недвижност, со договор за долгорочен производ за одмор, со договор на далечина или со договор вон деловните простории што на потрошувачот му ги испорачува или врши самиот трговец или пак некој трет субјект, а врз основа на посебна спогодба помеѓу овој трет субјект и трговецот (чл. 2(g) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 2(15) Директива 2011/83/ЕУ);

27) „стока во рефусна состојба“ е стока што не е претходно спакувана и што се мери во присуство на потрошувачот (чл. 2(c) Директива 98/6/ЕЗ);

28) „стока“ е секој опиплив подвижен предмет, со исклучок на стоките што се продаваат во постапка за извршување или инаку според законско овластување, како и водата, гасот и електричната енергија што се нудат за продажба во точно определен волумен или количество (чл. 2(3) Директива 2011/83/ЕУ);

29) „стока изработена според спецификација на потрошувачот“ е стока што не е готова туку е изработена согласно поединечниот избор или одлука на потрошувачот (чл. 2(4) Директива 2011/83/ЕУ);

30) „траен носач“ е било кое средство што на потрошувачот или на трговецот му овозможува чување на информациите што му се пратени лично, на начин што до истите може подоцна да се пристапи за временскиот период соодветен на целите за кои што информациите се наменети и што дозволува неизменето умножување на информациите што се чуваат (чл. 2(h) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 2(10) Директива 2011/83/ЕУ);

31) „трговец“ е секој субјект (физичко или правно лице) кој снабдува стоки или дава услуги, односно истите ги нуди, вклучително и преку други субјекти кои дејствуваат во негово име или за негова сметка, за целите на неговата трговска, деловна, занаетчиска или професионална дејност, без оглед дали е во јавна или во приватна сопственост, со тоа што како трговец не се сметаат трговците на зелени пазари, во смисла на посебни прописи (чл. 2(c) Директива 93/13/ЕЕЗ; чл. 2(d) Директива 98/6/ЕЗ; чл. 1(2)(c) Директива 1999/44/ЕЗ; чл. 2(b) Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 2(e) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 2(2) Директива 2011/83/ЕУ);

32) „трговска гаранција“ е било која обврска со која што трговецот или производителот, обата како гаранти, покрај постоењето на одговорноста за несообразноста на стоките во смисла на применливите прописи, се обврзуваат на потрошувачот да му ја вратат платената цената или да ја заменат, поправат или сервисираат стоката на било кој начин, а кога стоката не одговара на спецификацијата или било кои други барања што не се однесуваат на сообразноста и се содржани во гарантниот лист или во соодветното поврзано огласување достапно пред или во моментот на склучување на договорот (чл. 2(14) Директива 2011/83/ЕУ);

33) „трговска практика“ е било кое сторување, несторување, тек или начин на дејствие или застапување, како и трговско соопштение, вклучувајќи ги и огласувањето и ставањето на стоките во промет, од страна на трговецот, што се непосредно поврзани со промоцијата, продажбата или снабдувањето на стоки на потрошувачите (чл. 2(d) Директива 2005/29/ЕЗ);

34) „услуга“ е вршењето на која било дејност што е наменета за понуда на потрошувачите; и

35) „финансиска услуга“ е било која услуга што има природа на банкарска, кредитна или осигурителна услуга, како и на услуга на лична пензија, вложување или плаќање (чл. 2(12) Директива 2011/83/ЕУ).

**Обем на примена на правилата од овој закон**

**Член 3**

(1) Правилата од овој закон се применуваат во потрошувачките односи што се предмет на уредување на овој закон.

(2) Со правилата од овој закон не се засега во примената на правилата што се однесуваат на правата на потрошувачите врз основа на други прописи, ако со нив се предвидува поголема заштита на правата на потрошувачите, како и во примената на меѓународни договори и спогодби ратификувани во согласност со Уставот (чл. 3(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Ако со овој закон поинаку не е определено, во потрошувачките односи се применуваат правилата на облигационото право (чл. 3(5) Директива 2011/83/ЕУ).

**Задолжителна примена на правилата од овој закон**

**Член 4**

(1) Потрошувачот не може да се откаже од неговите права утврдени со овој закон.

(2) Секоја договорна одредба или спогодба со која што се исклучуваат или се намалуваат правата на потрошувачот утврдени со овој закон или со која што овој од истите се откажува е ништовна (чл. 25 Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Ништовноста на договорната одредба или спогодба од ставот (2) од овој член не повлекува ништовност на целиот договор, доколку тој може да произведе правно дејство и без оваа одредба.

(4) Правилата од овој закон се применуваат и на договорите кои се склучуваат со цел или чија правна последица е да се изигра примената на правилата од овој закон.

(5) При толкување и примена на овој закон мора да се земе предвид положбата на потрошувачот како економски послаба страна, а особено положбата на ранливите потрошувачи.

**Дел втори**

**ПОСТАПУВАЊЕ НА ТРГОВЦИТЕ ВО ПОТРОШУВАЧКИТЕ ОДНОСИ**

**Оддел 1**

**ОБВРСКИ ЗА ИНФОРМИРАЊЕ И ДРУГИ ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ВО ПОТРОШУВАЧКИТЕ ОДНОСИ**

**Глава 1**

**ОПШТИ ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ВО ПОТРОШУВАЧКИТЕ ОДНОСИ**

**Општа обврска за информирање на потрошувачите**

**Член 5**

(1) Трговецот е должен на потрошувачот да му ги даде, на јасен, видлив и читлив начин, а преку амбалажа, приврзок, налепница, упатство, декларација, изјава, сертификат и/или на друг соодветен документ, најмалку следниве точни, целосни и корисни информации за:

1) белезите, квалитетот, техничката изводливост и функционалноста на стоките или услугите;

2) влијанието на одредени стоки или услуги врз животната средина и животот, здравјето и благосостојбата на луѓето, како и за мерките за заштита, согласно применливите прописи и стандарди;

3) името или називот, географската адреса и за другите податоци значајни за определување на идентитетот на трговецот; и

4) сите други околности, а по барање од потрошувачот.

(2) Трговецот е должен информациите од ставот (1) од овој член на потрошувачот да му ги даде на јазикот што е службен на целата територија на државата, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба на други јазици, како и можност за употреба на знаци или пиктограми што се лесно разбирливи за потрошувачот.

(3) Во случај на сомневање дали трговецот постапил согласно правилата од ставовите (1) и (2) од овој член, товарот на докажување лежи на трговецот.

(4) Со правилата од овој член не се засега во примената на правилата од посебни прописи што се однесуваат на означувањето на стоките или услугите.

**Обврска за истакнување на услови за продажба и за давање услуги**

**Член 6**

(1) Трговецот е должен јасно, видливо и читливо да ги истакне општите услови за продажба и за давање услуги во неговите деловни простории.

(2) Посебните услови за продажба и за давање услуги, трговецот е должен јасно, видливо и читливо да ги истакне на начин што потрошувачот ќе може лесно да воочи дека се однесуваат само на одредени стоки или услуги.

(3) Кога посебните услови за продажба и за давање услуги се однесуваат на одделни групи потрошувачи, трговецот е должен истите јасно, видливо и читливо да ги истакне на начин што потрошувачот ќе може лесно да воочи дека се однесуваат само на одделни групи потрошувачи.

(4) Кога посебните услови за продажба и за давање услуги се однесуваат на начините и средствата за плаќање, трговецот е должен истите јасно, видливо и читливо да ги истакне на начин што потрошувачот ќе може лесно да ги воочи и идентификува расположливите начини и средства за плаќање.

(5) Правилата од ставовите (2), (3) и (4) од овој член се применуваат, со соодветни прилагодувања, и во случаите кога посебните услови за продажба и за давање услуги се однесуваат на одредена територија, на одредени временски период и слично.

**Амбалажа**

**Член 7**

(1) Трговецот е должен стоките да ги става во промет во амбалажа што е соодветна на обликот, големината, обемот, количината и својствата на стоките, на начин што не може да создаде забуна кај потрошувачот за некој од овие белези на стоката.

(2) Амбалажата не смее да биде штетна по животот, здравјето и благосостојбата на луѓето.

(3) Кога стоките се во рефусна состојба, трговецот е должен на потрошувачот да му обезбеди нивно пакување во соодветна амбалажа.

(4) Во случаите од ставот (3) од овој член, потрошувачот не е обврзан да ја плати цената на амбалажата, освен кога ова не му е изречно претходно нагласено или не е јасно, видливо и читливо означено во деловните простории на трговецот.

(5) Во случаите кога стоката, на барање на потрошувачот, се завиткува или пакува на посебен начин, вклучувајќи и орнаментација, потрошувачот не е обврзан да ја плати цената за ова, освен кога ова не му е изречно претходно нагласено или не е јасно, видливо и читливо означено во деловните простории на трговецот.

(6) На барање на потрошувачот, трговецот е должен да ја задржи амбалажата и со неа да постапи во согласност со барањата од посебни прописи.

(7) Трговецот е должен кауцијата за амбалажа да ја врати при враќање на амбалажата со приложена сметка.

**Забрана на условени продажби и давања услуги**

**Член 8**

(1) Забрането е трговецот да ги условува продажбата или давањето услуги со набавката, од страна на потрошувачот, на било кои други стоки и/или услуги, било од самиот трговец или од трет субјект.

(2) Секоја спротивна спогодба е ништовна.

(3) Правилата од овој член не се однесуваат на определувањето на максимален број на стоки од ист вид што може да бидат набавени при една продажба од страна на потрошувачот, со што не се засега во примената на правилата од овој закон што се однесуваат на нечесните трговски практики.

**Замена со друга стока**

**Член 9**

(1) Потрошувачот има право кај трговецот кај кој е купена стоката истата да ја замени со стока што има соодветен квалитет, а што не одговара во однос на формата, големината, моделот, бојата, бројот или од други причини, освен во случај на стока изработена по нарачка од потрошувачот.

(2) Потрошувачот може правото од ставот (1) од овој член да го оствари во рок од петнаесет календарски дена од денот кога стоката му е предадена.

(3) Замената на стоката со соодветен квалитет се врши ако стоката не бил употребувана, ако се сочувани нејзините изглед, употребни својства, пломби и фабрички означувања, како и сметката што на потрошувачот му била издадена заедно со стоката.

(4) Ако во моментот на поднесувањето на барањето од страна на потрошувачот трговецот нема соодветна стока, во смисла на стока што ќе одговара на неговите потреби, потрошувачот има право, по свој избор:

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

2) да ја замени стоката со друга соодветна стока, а кога трговецот со ваква располага.

(5) Трговецот е должен да го извести потрошувачот кој барал замена на стоката дека располага со таква стока во рок што не може да биде подолг од еден месец од денот на приемот на барањето.

(6) Со правилата од овој член не се засегаат другите права на потрошувачот согласно овој закон и други прописи.

**Глава 2**

**ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ПРИ ОЗНАЧУВАЊЕ НА ЦЕНИТЕ**

**Општо правило за означување на цени**

**Член 10**

Трговецот е должен да ги означи продажната и единичната цена за стоките во потрошувачкиот однос, а за целите на подобра информираност на потрошувачот и за олеснување на споредливоста на цените (чл. 1 и 3(1) Директива 98/6/ЕЗ).

**Видови цена**

**Член 11**

Цената што ја плаќа потрошувачот за стоките и услугите може да биде продажна и единична цена.

**Валута на цената**

**Член 12**

Цената на стоките мора да биде означена во денари, освен ако со друг пропис поинаку не е определено.

**Начини на означување на цената**

**Член 13**

(1) Продажната, односно единичната цена мора да биде означена на самата стока, односно на нејзината амбалажа, кога тоа е возможно.

(2) Дозволено е продажната, односно единичната цена да биде означена под, над или покрај местото каде што стоката е изложена, со јасно, видливо и читливо упатување на соодветната стока, а на начин што не се предизвикува забуна кај потрошувачот за тоа на која стока се однесува соодветната цена.

(3) Трговецот е должен да ја означи цената на начин на кој што стоката и нејзините означувања не се оштетуваат.

(4) Трговецот е должен да се придржува на означените продажни, односно единични цени.

(5) Кога стоката се става во промет при што се врши намалување на цената, трговецот може соодветната стока да ја означи со најмногу две цени (чл. 4(1) Директива 98/6/ЕЗ).

(6) Кога во деловните простории се врши и продажба на мало, покрај продажбата на големо, трговецот е должен на недвосмислен, видлив, читлив и јасен начин да ја означи прво малопродажната цена а потоа и големопродажната цена (чл. 4(1) Директива 98/6/ЕЗ).

**Ценовници и тарифници**

**Член 14**

(1) Дозволено е означувањето на цените и по пат на ценовници или тарифници, без притоа да се засегаат правилата од оваа глава што се однесуваат на начините на означување на цената.

(2) По исклучок од ставот (1) од овој член, дозволено е означувањето на цените на услугите само по пат на ценовници или тарифници, а на недвосмислен, видлив, читлив и јасен начин.

(3) На барање на потрошувачот, трговецот е должен да му ги стави ценовниците или тарифниците на располагање на потрошувачот.

**Видови на означување на цената**

**Член 15**

(1) Трговецот е должен да ги означи стоките со нивната продажна цена и со нивната единична цена, во согласност со правилата од овој закон, на недвосмислен, видлив, читлив и јасен начин (чл. 4(1) Директива 98/6/ЕЗ).

(2) Единичната цена мора да биде означена и кога стоките се продаваат како поединечен артикал или поединечно (изјава на Комисијата повод чл. 2(b) Директива 98/6/ЕЗ)

(3) Не е потребно да се означува единичната цена кога оваа е иста со продажната цена (чл. 3(1) Директива 98/6/ЕЗ).

(4) Кога според применливите прописи е потребно да се означат нето масата и нето масата на сува материја за одредени претходно пакувани стоки, доволно е да се означи единичната цена за нето маса на сува материја (чл. 4(2) Директива 98/6/ЕЗ).

(5) Кај стоките во рефусна состојба се означува само единичната цена (чл. 3(3) Директива 98/6/ЕЗ).

**Соодветна примена за целите на огласување**

**Член 16**

(1) Правилата од оваа глава соодветно се применуваат и при огласувањето.

(2) Кога при огласувањето се наведува продажната цена на стоките мора, во согласност со правилата од овој закон, да се наведе и нивната единична цена (чл. 3(4) Директива 98/6/ЕЗ).

(3) Правилото од ставот (2) од овој член се применува и кога за применлива се зема единицата време.

**Исклучоци**

**Член 17**

(1) Обврската на трговецот за означување на цените, согласно правилата од оваа глава, не се применува во случаите на стоки што на потрошувачот му се снабдуваат при вршење на определена услуга, во случаите на аукциска продажба, како и во случаите на продажба на уметнички дела и антиквитети (чл. 3(2) Директива 98/6/ЕЗ).

(2) Не е потребно да се означува единичната цена за стоките кај кои што ваквото означување не е корисно со оглед на природата или намената на стоката или кога ова би можело да предизвика забуна кај потрошувачот (чл. 5(1) Директива 98/6/ЕЗ).

(3) Со акт на министерот за економија ќе се утврди за кои стоки не е потребно да се означува единичната цена, во смисла на правилото од ставот (2) од овој член, со тоа што со актот на министерот за економија може да се определи листа на непрехранбени стоки или нивни категории на кои што, независно од правилото од ставот (2) од овој член, трговецот е должен да ја означи единичната цена (чл. 5(2) Директива 98/6/ЕЗ).

**Соодветна примена во поглед на услугите**

**Член 18**

Правилата од оваа глава се применуваат, со соодветни прилагодувања, и на означувањето на цените на услугите, ако со правилата од оваа глава не е поинаку определено.

**Глава 3**

**ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ПРИ ПРОДАЖНИ ПОТТИКНУВАЊА**

**Отсек 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ ЗА ПРОДАЖНИ ПОТТИКНУВАЊА**

**Поим**

**Член 19**

Како продажни поттикнувања се сметаат посебните облици на ставање во промет, како и сите други облици кога стоките или услугите се нудат под поповолни услови во однос на претходното или редовното нудење, односно по намалени цени или други ценовни погодности, со посебни услови на продажба, испорака или други погодности, со ветување награда или учество во наградна игра, со придружни подароци, како и со било кои други погодности.

**Услови на продажните поттикнувања**

**Член 20**

Доколку со посебни прописи поинаку не е определено, како и во согласност со правилата од оваа глава што се однесуваат на посебните облици на ставање во промет, продажните поттикнувања мораат:

1) да бидат со примерен рок на важење и зачестеност, согласно правилата од овој закон, а во однос на редовната понуда на трговецот; и

2) да се однесуваат на количината на стоки или на достапноста на услуги што се доволни да се задоволат потребите на поголем број потрошувачи.

**Обврска за информирање при продажно поттикнување**

**Член 21**

(1) Продажното поттикнување мора да ги содржи следниве информации:

1) одредување на видот на поттикнувањето (распродажба, акциска продажба, промотивна продажба, сезонско намалување, ставање во промет на стоки со недостаток или грешка, ставање во промет на стоки на кои што им изминува рокот на употреба, придружен подарок, учество во наградна игра, други погодности, итн.);

2) прецизно и јасно определување на стоките или услугите на кои што се однесува;

3) рокот на траење на поттикнувањето, со означување на датумот на негов почеток;

4) сите евентуални посебни услови поврзани со остварувањето на правата што произлегуваат од поттикнувањето; и

5) кога ова е соодветно, вкупните трошоци поврзани со добивањето или преземањето на стоката, вклучувајќи ја испораката, како и напомена на трошоците и другите надоместоци што се на товар на потрошувачот.

(2) Во случаите кога поттикнувањето се однесува на намалување на цената или на друг облик на ценовна погодност, продажното поттикнување мора, покрај информациите од ставот (1) од овој член, да содржи и информации за споредување, односно прикажување на продажната, односно единична цена во однос на претходната продажна, односно единична цена.

(3) Во случаите кога поттикнувањето се однесува на намалување на цената или на друг облик на ценовна погодност, трговецот може, во согласност со правилата од овој закон за означување на цените, соодветната стока да ја означи со најмногу две цени (чл. 4(1) Директива 98/6/ЕЗ).

(4) Ваучерите, купоните и другите легитимациони хартии што се издаваат мораат, покрај податоците од ставот (1) од овој член, да содржат и информации за нивниот издавач, како и за паричната вредност или за висината на намалувањето.

(5) Кога според природата на работите не е возможно истовремено при нудењето да се стават на располагање сите информации од точките 2), 3), 4) и 5) од ставот (1) од овој член, трговецот е должен пред стапувањето во потрошувачкиот однос бесплатно да му ги даде или обезбеди на потрошувачот овие информации.

**Отсек 2**

**ПОСЕБНИ ОБЛИЦИ НА СТАВАЊЕ ВО ПРОМЕТ**

**Општи правила**

**Член 22**

(1) Како посебни облици на ставање во промет се сметаат случаите на продажни поттикнувања кога стоките или услугите се ставаат во промет со цени што се пониски од цените по кои што соодветните стоки или услуги редовно се ставаат во промет.

(2) Како посебни облици на ставање во промет се сметаат, помеѓу другото, распродажбата, акциската продажба (акција), промотивната продажба (промоција), сезонското намалување, ставањето во промет на стоки со недостаток или грешка и ставањето во промет на стоки на кои што им изминува рокот на употреба.

(3) Трговецот е должен при посебните облици на ставање во промет на стоките или услугите со цени што се пониски од цените по кои што соодветните стоки и услуги редовно се ставаат во промет, овие облици да ги означува со називите наведени во правилата од оваа глава.

**Начини на означување на цените**

**Член 23**

(1) Независно за кој од посебните облици на ставање во промет станува збор, бил истиот изречно уреден со правилата од оваа глава или пак не, трговецот е должен стоките или услугите да ги означи со редовната цена и со намалената цена за времето на целото траење на посебниот облик на ставање во промет, а во согласност со правилата од овој закон за означување на цените.

(2) Кога трговецот спроведува посебни облици на ставање во промет што се последователни, секој нареден посебен облик на ставање во промет се смета за самостоен, а за потребите на примената на правилата од оваа глава.

(3) При посебните облици на ставање во промет, дозволено е намалувањето на цените да се врши само на некој од следниве начини:

1) со означување на новата цена покрај прецртаната, но сè уште видлива, претходна редовна цена;

2) со означување на новата и претходната редовна цена со зборовите „нова цена“ и „стара цена“, соодветно; или

3) со наведување на процентот на намалување на цената, а при истовремено означување на новата цена покрај прецртаната, но сè уште видлива, претходна цена.

(4) Како претходна редовна цена се смета цената што трговецот ја означувал најмалку петнаесет календарски дена пред отпочнувањето на посебниот облик на ставање во промет.

(5) Со правилото од ставот (4) од овој член не се засегаат ситуациите кога трговецот за време на важењето на посебниот облик на ставање во промет ќе добие нова испорака на стоки што се веќе опфатени со посебниот облик на ставање во промет.

(6) Трговецот е должен, пред почетокот на посебниот облик на ставање во промет, да изврши евидентирање на претходната редовна цена и на намалената цена, а согласно прописите за трговија.

(7) Правилата од овој член не се применуваат на договорите на далечина и на договорите вон деловните простории, како и во случаите кога посебниот облик на ставање во промет трае помалку од три календарски дена.

**Обврски во поглед на стоките или услугите**

**Член 24**

(1) При посебните облици на ставање во промет, трговецот е должен физички да ги одвои стоките опфатени со некој од посебните облици на ставање во промет, освен во случаите кога трговецот извршил јасно означување на стоките опфатени со некој од посебните облици на ставање во промет.

(2) Трговецот е должен, при посебните облици на ставање во промет, јасно, видливо и читливо да истакне за кој посебен облик на ставање во промет се работи.

(3) Правилото од ставот (1) од овој член не се применува кога посебниот облик на ставање во промет се однесува на целиот асортиман на стоките или услугите што ги нуди трговецот.

**Распродажба**

**Член 25**

(1) Распродажбата, како посебен облик на ставање во промет на стоките или услугите, е дозволена само во некој од следниве случаи:

1) престанување на работењето на трговецот;

2) престанување на работењето на трговецот во неговите дотогашни деловни простории;

3) престанување на ставањето во промет на одредени стоки или услуги од предметот на работење на трговецот; или

4) при вршење сложени градежни зафати во или на деловните простории на трговецот.

(2) Распродажбата од точките 2) и 3) од ставот (1) од овој член е дозволена само под услов трговецот да не продолжи со нудење на стоките или услугите во неговите дотогашни деловни простории, односно со ставање во промет на одредените стоки или услуги во рок не пократок од шест месеци од денот на завршувањето на распродажбата.

**Акциска продажба (акција)**

**Член 26**

(1) Акциската продажба (акција), како посебен облик на ставање во промет на ограничен број стоки или услуги, во однос на сите стоки или услуги што ги нуди трговецот, се спроведува во рок на траење не подолг од триесет календарски дена.

(2) Стоките или услугите ставени на акциска продажба мораат да бидат јасно, видливо и читливо означени со зборовите „акција“ или „акциска продажба“.

(3) При огласувањето на акциската продажба, трговецот е должен да го наведе нејзиното траење.

**Промотивна продажба (промоција)**

**Член 27**

(1) Промотивната продажба (промоција), како посебен облик на ставање во промет на ограничен број нови стоки или услуги, во однос на сите постојни стоки или услуги што ги нуди трговецот, се спроведува во рок на траење не подолг од осум календарски дена.

(2) Стоките или услугите ставени на промотивна продажба мораат да бидат јасно, видливо и читливо означени со зборовите „промоција“ или „промотивна продажба“.

(3) При огласувањето на промотивната продажба, трговецот е должен да го наведе нејзиното траење.

**Сезонско намалување**

**Член 28**

(1) Сезонското намалување, како посебен облик на ставање во промет на стоките или услугите, се спроведува по завршувањето на соодветната сезона.

(2) Со акт на министерот за економија се определуваат условите, начинот и роковите во кои што се врши сезонското намалување.

**Ставање во промет на стоки со недостаток или грешка**

**Член 29**

(1) Кога трговецот става во промет стоки со недостаток или грешка, должен е истите физички да ги одвои од останатите стоки, како и јасно, видливо и читливо да ги означи како стоки со недостаток или грешка.

(2) Кога природата на стоките ова го налага, трговецот е должен јасно, видливо и читливо да ги означи и видот и природата на недостатокот или грешката.

**Ставање во промет на стоки на кои што им изминува рокот на употреба**

**Член 30**

Покрај физичкото одвојување на стоките на кои што им изминува рокот на употреба, трговецот е должен јасно, видливо и читливо да истакне дека на стоките им изминува рокот на употреба, при што не се засега во примената на правилата од посебни прописи што се однесуваат на означувањето на роковите на употреба.

**Глава 4**

**ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ПРИ ЗАЕДНИЧКИ ПОНУДИ НА СТОКИ ИЛИ УСЛУГИ**

**Поим на заедничка понуда**

**Член 31**

Понудата е заедничка кога набавката на стоките или услугите е зависна или е во врска со набавката на некоја друга стока и/или услуга.

**Услови за дозволеност на заедничката понуда**

**Член 32**

Заедничката понуда е дозволена, под услов:

1) секоја од стоките или услугите да можат одделно да се набават по нивната редовна цена во истите деловни простории на трговецот; и

2) потрошувачот јасно да е информиран за можноста од одделна набавка и за редовната цена на секоја од стоките или услугите.

**Други заеднички понуди**

**Член 33**

Дозволено е бесплатно, заедно со некоја друга стока или услуга, да се нудат:

1) стоки помошни, споредни или придружни на главната стока, а што се посебно адаптирани за оваа стока од страна на нејзиниот производител и што се испорачуваат истовремено и заедно со главната стока за целите на проширување или подобрување на употребата на главната стока;

2) пакувања, обвивки или контејнери што се користат за заштита и пакување на стоката, имајќи ги предвид нивните природа и вредност;

3) ситни подароци или мали услуги што се сметаат за вообичаени во трговската практика, како и испораката, поставувањето, монтажата, склопувањето, составувањето, контролата и одржувањето на стоките што се ставаат во промет;

4) мостри и примероци обезбедени од страна на производителот или продавачот на големо на главната стока, под услов истите да се нудат во количина, обем или мерка што исклучително се суштествени за процена на својствата или квалитетот на главната стока;

5) разни видови лозови или картички од овластени приредувачи на игри на среќа; и

6) разни ваучери, купони, картички или други легитимациони хартии за намалувања на цените или други ценовни погодности.

**Глава 5**

**ОБВРСКИ НА ТРГОВЕЦОТ ВО ПОГЛЕД НА ПЛАЌАЊЕТО**

**Обврска за известување за начините и средствата за плаќање**

**Член 34**

Трговецот е должен да го извести потрошувачот, пред овој да стане обврзан во потрошувачкиот однос, за расположливите начини и средства за плаќање.

**Податоци и специфики на сметката**

**Член 35**

(1) Трговецот е должен за набавените стоки или услуги, а на барање на потрошувачот, да му издаде и достави сметка во која што се содржани основните податоци за:

1) името или називот, географската адреса и другите податоци значајни за определување на идентитетот на трговецот;

2) набавените стоки или услуги;

3) крајната продажна цена;

4) датум на издавање на сметката; и

5) каде што е соодветно, спецификацијата на продажната цена за услугите, согласно правилата од овој закон.

(2) Трговецот е должен сметката да ја изработи, издаде и достави на начин предвиден со посебни прописи, односно на сопствен образец, како фискална сметка, како сметкопотврда или како фактура.

(3) Трговецот е должен на потрошувачот да му овозможи проверка на точноста на пресметаниот износ по однос на набавените стоки или услуги.

(4) Забранети се било кои наплаќања за изработка, издавање и доставување на сметката.

(5) Со правилата од ставот (1) од овој член не се засега во примената на правилата од посебни прописи со кои што се уредуваат дополнителни податоци што мора да ги содржи сметката, како и во примената на правилата од прописите со кои што се уредува регистрирањето на готовински плаќања.

**Посебни правила за наплата на поправка и/или одржување на стоките и дополнителните плаќања**

**Член 36**

(1) За извршените услуги на поправка и/или одржување на стоките чија што вредност е повисока од 5.000,00 денари, трговецот е должен на потрошувачот да му достави понуда во пишана форма, било на хартија било на друг траен носач, со опис на работите, потребните материјали и делови.

(2) Кога во текот на поправката и/или одржувањето на стоките ќе се појави потреба за дополнителни работи, потребни материјали или делови, трговецот е должен да постапи согласно правилата од овој закон што се однесуваат на дополнителните плаќања.

(3) Товарот на докажување за доставувањето на понудата од ставот (1) од овој член лежи на трговецот.

**Плаќање со аванс**

**Член 37**

(1) Кога трговецот бара или изречно ги условува набавката на стоките или услугите со делумен или вкупен аванс, бил истиот еднократен или на рати, должен е да ги испорача стоките или да ги изврши услугите по приемот на авансот.

(2) Кога рокот за испорачување на стоките или за извршување на услугите е подолг од триесет календарски дена, трговецот е должен на потрошувачот да му плати камати на авансот по стапката за законска казнена камата што важи за договорите во кои барем едното лице не е трговец, а за времето од приемот на авансот до денот на испорачување на стоките или на извршување на услугите.

(3) Доколку трговецот не му ги исплати на потрошувачот каматите од ставот (2) од овој член при испорачувањето на стоките или извршувањето на услугите, потрошувачот е овластен да ги одбие испорачувањето на стоките или извршувањето на услугите до исплатата на каматите на авансот.

(4) Кога трговецот нема да го исполни договорот, должен е на потрошувачот да му го врати примениот аванс зголемен за каматите на авансот по стапката за законска казнена камата што важи за договорите во кои барем едното лице не е трговец, а за времето од приемот на авансот до денот на неговото враќање.

(5) Трговецот е должен да му ги исплати на потрошувачот износите од ставот (4) од овој член во разумен рок што не може да биде подолг од осум календарски дена од денот на раскинување на договорот.

(6) По изминувањето на роковите од ставовите (3) и (5) од овој член, долгуваните камати се капитализираат на износот на авансот.

**Плаќање преку банка, пошта или друг носител на платен промет**

**Член 38**

Доколку трговецот го известил потрошувачот дека плаќањето ќе може да се изврши преку банка, пошта или друг носител на платен промет, се смета дека плаќањето е извршено кога банката, поштата или другиот носител на платен промет ќе ги прими налогот за плаќање што станал неотповиклив или пак уплатата на долгуваниот износ, било од потрошувачот било од трет субјект кој дејствува во име и/или за сметка на потрошувачот.

**Известувања или опомени за задоцнување при плаќање**

**Член 39**

(1) Забрането е трговецот да врши наплаќање за било кое известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парични обврски.

(2) Забрането е трговецот да овласти друг субјект да му се обраќа на потрошувачот, лично нему или на членовите на неговото домаќинство, преку телефон, факс-уред, пошта, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина, а заради остварување на неговите побарувања во однос на потрошувачот, без претходна изречна пишана согласност од потрошувачот.

(3) Потрошувачот може во секое време да ја отповика изречната пишана согласност од ставот (2) од овој член во пишана форма, било на хартија било на друг траен носач.

(4) Правилото од ставот (2) од овој член не се применува на полномошниците на трговецот, а кога овие се овластени за преземање процесни дејствија.

**Глава 6**

**ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ЗА ПРЕДАВАЊЕ НА ДОКУМЕНТИ И ПОВРЗАНИ ОБВРСКИ**

**Општи правила за предавање на потребните и пропишани документи**

**Член 40**

(1) Трговецот е должен при испораката на стоката или извршувањето на услугата да му ги предаде и да му ги предочи на потрошувачот потребните или пропишаните документи, односно документите што ги изготвил производителот, увозникот или продавачот на големо заради полесно и сигурно користење на стоките или услугите (како, на пр., декларација, сертификат, гарантен лист, изјава за сообразност, технички упатства, упатства за склопување, составување и/или монтажа, упатства за користење, листа на овластени сервиси и/или друг соодветен документ).

(2) Трговецот е должен документите од ставот (1) од овој член да му ги обезбеди на потрошувачот на јазикот што е службен на целата територија на државата, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба на други јазици, како можност за употреба на знаци или пиктограми што се лесно разбирливи за потрошувачот.

(3) Трговецот е должен да се придржува кон обврските наведени во документите од ставот (1) од овој член.

**Посебни правила за декларацијата**

**Член 41**

(1) Трговецот е должен да става во промет стоки и, каде што е соодветно, услуги со декларација.

(2) Декларацијата мора да ги содржи најмалку следниве податоци:

1) назив на стоката, односно име под кое што стоката се става во промет;

2) состав на стоката;

3) начин на одржување на стоката;

4) начин на употреба на стоката;

5) датум на производството и рок на употреба, ако стоката е таква според нејзината природа;

6) име или назив и седиште на производителот, односно на трговецот доколку овој има свој знак за разликување на стоката, а за увезените стоки и име или назив и седиште на увозникот, како и земјата на потекло;

7) предупредување за можна опасност при употребата на стоката, доколку таква опасност постои;

8) изјава на производителот за постоењето изменети својства на стоката, како и на нејзините состојки, делови и додатоци, односно за какви измени се работи; и

9) изјава на производителот за усогласеноста на стоката со пропишаните услови.

(3) Со правилата од ставот (2) од овој член не се засега во примената на правилата од посебни прописи што се однесуваат на содржината на декларацијата или на други документи што имаат иста цел.

(4) Во однос на увезените стоки, за податоците наведени во декларацијата е одговорен увозникот.

(5) Како назив на стоката, односно име под кое што стоката се става во промет се сметаат ознаката или описот на стоката и, каде што е соодветно, нејзиното користење и одржување, што се доволно јасни и прецизни за да му овозможат на потрошувачот да ја препознае соодветната стока и истата да ја разликува од другите слични стоки со кои што би можел да ја замени.

(6) За стоките во рефусна состојба и стоките со мала големина или обем, декларацијата мора биде истакната јасно, видливо и читливо на амбалажата во која што стоката се става во промет или се пакува, односно на приврзок на стоката, односно на местото каде што стоката се става во промет.

**Достапност на сервисирање и резервни делови**

**Член 42**

(1) Трговецот е должен на потрошувачот да му обезбеди сервис за стоките што му ги испорачал, било од негова страна било од страна на трет субјект, а врз основа на посебна спогодба помеѓу овој трет субјект и трговецот.

(2) Трговецот е должен да обезбеди достапност до услуги на сервисирање, а заедно со производителот и до резервни делови за стоката, за најмалку пет години сметано од денот на нејзиното производство, но не помалку од две години од денот на нејзината испорака на потрошувачот.

(3) Правилата од ставовите (1) и (2) од овој член не се применуваат на половните (веќе употребувани) стоки.

**Глава 7**

**ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТА ПРИЧИНЕТА ОД НЕИСПРАВЕН ПРОИЗВОД**

**Општо правило**

**Член 43**

Производителот кој ќе пушти во промет производ одговара за штетата предизвикана од неисправноста на тој производ, без оглед на неговата вина (чл. 1 Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Обем на примена на правилата од оваа глава**

**Член 44**

(1) Правилата од оваа глава се применуваат на одговорноста за материјална штета предизвикана:

1) со смрт или повреда на телото; и

2) со уништување или оштетување на предмет на оштетениот различен од самиот неисправен производ, ако се работи за таков вид предмет што е вообичаено наменет за лична употреба или потрошувачка и ако овој предмет се користел од страна на оштетениот главно за таа цел (чл. 9 Директива 85/374/ЕЕЗ).

(2) Оштетениот има право на надомест на материјалната штета од точката 2) од ставот (1) од овој член, според правилата од оваа глава, само за штетата што надминува денарска противвредност од 500,00 евра, според средниот курс на централната банка на државата (чл. 9(b) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(3) Оштетениот има право на надомест на нематеријалната штета причинета од неисправен производ, а според општите правила на облигационото право за одговорност за штета (чл. 9 Директива 85/374/ЕЕЗ).

(4) На износот на надоместот на материјалната штета предизвикана со смрт или повреда на телото соодветно се применуваат правилата на облигационото право за надомест на материјална штета во случај на смрт, телесна повреда и оштетување на здравјето.

(5) На штетата причинета од нуклеарна несреќа се применуваат општите правила за одговорност за причинета штета, односно правилата од соодветните меѓународни договори и спогодби ратификувани во согласност со Уставот (чл. 14 Директива 85/374/ЕЕЗ).

(6) Со правилата од оваа глава не се исклучува можната примена на општите правила на облигационото право за одговорност за причинета договорна или вондоговорна штета (чл. 13 Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Докажување на неисправност на производот**

**Член 45**

Оштетениот треба да ги докаже неисправноста на производот, причинетата штета, како и причинско-последичната (каузална) врска помеѓу неисправноста на производот и причинетата штета (чл. 4 Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Производ**

**Член 46**

Како производ, во смисла на оваа глава, се смета било кој подвижен предмет, како и самостоен дел вграден во некој подвижен или недвижен предмет, вклучувајќи ги и електричната и другите видови енергија (чл. 2 Директива 85/374/ЕЕЗ, односно чл. 1(1) Директива 1999/34/ЕЗ).

**Неисправен производ**

**Член 47**

(1) Во смисла на правилата од оваа глава, производот е неисправен ако, имајќи ги предвид сите околности на случајот, а особено начинот на кој што производот е претставен, целите во кои што според разумното очекување производот може да биде употребен и времето кога производот е ставен во промет, не дава сигурност што од таквите производи оправдано се очекува (чл. 6(1) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(2) Производот ставен во промет не се смета за неисправен само поради тоа што подоцнежниот ваков вид на производ, ставен во промет, е со подобри својства (чл. 6(2) Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Производител**

**Член 48**

(1) Како производител, во смисла на оваа глава, се смета субјектот кој изработил готов производ, субјектот кој произвел или изработил било која суровина или било кој составен дел вграден во готовиот производ, како и било кој субјект кој, обележувајќи ги производот со своето име, фирма, назив, трговска марка или каков било друг знак за разликување на производот, се претставува како производител (чл. 3(1) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(2) Без оглед на одговорноста на производителот, во смисла на ставот (1) од овој член, како производител се смета и субјектот кој на територијата на државата го увезол производот заради продажба, давање во закуп, лизинг или заради било кој друг вид на ставање на производот во промет (чл. 3(2) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(3) Ако не е можно да се утврди кој е производител, за таков се смета секој субјект кој врши снабдување на производот или истиот го става во промет, освен ако овој во разумен рок не го извести оштетениот за тоа кој е производителот или кој е субјектот од кој го набавил производот (чл. 3(3) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(4) Во поглед на увезените производи, правилото од ставот (3) од овој член се применува и кога не може да се утврди кој субјект го увезол производот, па и тогаш кога името, фирмата или називот на производителот се наведени на производот (чл. 3(3) Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Солидарна одговорност за штета од неисправен производ**

**Член 49**

(1) Ако, според правилата од оваа глава, повеќе лица одговараат за штетата предизвикана од неисправен производ, нивната одговорност е солидарна (чл. 5 Директива 85/374/ЕЕЗ).

(2) Секоја спротивна спогодба е ништовна.

(3) Во однос на регресниот однос, соодветно се применуваат општите правила на облигационото право за објективната одговорност за штета (чл. 5 Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Ослободување од одговорноста**

**Член 50**

(1) Производителот се ослободува од одговорноста, ако докаже дека:

1) не го ставил производот во промет;

2) од околностите на случајот произлегува дека неисправноста, а ни нејзината причина, не постоеле во моментот кога го ставил производот во промет;

3) производот не го изработил за продажба, давање во закуп, лизинг или која било друга деловна цел, како и дека не го изработил или ставил во промет во рамките на неговата деловна дејност;

4) неисправноста е последица на присилните прописи донесени од страна на јавните органи и тела;

5) состојбата на науката и техничкото знаење, во моментот на ставање на производот во промет, не овозможувале откривање на неисправноста; или

6) во случајот на производител на составен дел, неисправноста може да се припише на конструкцијата на производот во кој што овој дел е вграден или пак истата произлегува од упатствата добиени од производителот на производот во кој што овој дел е вграден (чл. 7 Директива 85/374/ЕЕЗ).

(2) Производителот се ослободува од одговорноста ако докаже дека, имајќи ги предвид сите околности на случајот, штетата настанала исклучиво поради вина на оштетениот или на лицето за кое овој одговара, кои што производителот не можел да го предвиди и чии што последици не можел да ги избегне или отстрани (чл. 8(2) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(3) Производителот се ослободува од одговорноста делумно ако докаже дека, имајќи ги предвид сите околности на случајот, за настанатата штета покрај неисправноста на производот придонеле вината на оштетениот или на лицето за кое овој одговара, кои што производителот не можел да го предвиди и чии што последици не можел да ги избегне или отстрани (чл. 8(2) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(4) Ако за настанувањето на штетата покрај неисправноста на производот придонело трето лице, ова му одговара на оштетениот солидарно со производителот, а на нивниот регресен однос соодветно се применуваат општите правила на облигационото право за објективната одговорност за штета (чл. 8(1) Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Забрана на спогодбено исклучување или ограничување на одговорноста**

**Член 51**

(1) Одговорноста на производителот во однос на оштетениот не може однапред спогодбено да се исклучи или да се ограничи (чл. 12 Директива 85/374/ЕЕЗ).

(2) Секоја спротивна спогодба е ништовна.

**Рокови за остварување на правата**

**Член 52**

(1) Побарувањето за надомест на штетата причинета од неисправен производ застарува во рок од три години од денот кога оштетениот дознал или разумно морал да дознае за штетата, за неисправноста на производот и за субјектот кој е производител (чл. 10(1) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(2) Соодветно се применуваат општите правила на облигационото право за прекин и застој на рокот на застареност (чл. 10(2) Директива 85/374/ЕЕЗ).

(3) Во секој случај, побарувањето за надомест на штетата причинета од неисправен производ престанува со истекот на рокот од десет години, сметано од неговото ставање во промет, освен ако пред истекот на овој рок е прекината застареноста поради покренување на постапка пред суд или друг надлежен орган заради утврдување или остварување на побарувањето за надомест на штетата (чл. 11 Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Оддел 2**

**ОБВРСКИ ЗА ИНФОРМИРАЊЕ И ДРУГИ ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ПРИ ДАВАЊЕ УСЛУГИ**

**Глава 1**

**ОПШТИ ПРАВИЛА ЗА УСЛУГИТЕ**

**Забрана за дискриминација при користење на услуги**

**Член 53**

(1) Потрошувачот е овластен да биде корисник на услуги независно од неговото државјанство, како и неговото живеалиште или престојувалиште (чл. 20(1) Директива 2006/123/ЕЗ).

(2) Исто така, општите услови за пристап до услугите што трговецот ги става на располагање на пошироката јавност не смеат да содржат дискриминаторски одредби во однос на државјанството, живеалиштето или престојувалиштето на потрошувачот, освен во поглед на разликите во условите за пристап а кога овие се непосредно оправдани од објективни критериуми (чл. 20(2) Директива 2006/123/ЕЗ).

**Обврска за информирање на потрошувачите за услугите**

**Член 54**

(1) Трговецот е должен на потрошувачот да му ги стави на располагање следниве информации:

1) името, називот, односно фирмата, правниот статус и облик на трговецот, неговата географската адреса во државата каде што е деловно основан, како и подробностите што овозможуваат брз и непосреден контакт со трговецот, вклучувајќи ги и средствата за електронска комуникација;

2) кога трговецот е регистриран во трговски или друг соодветен јавен регистар, регистарот во кој што е евидентиран трговецот, како и неговиот регистарски број или пак еднакво средство за идентификација во овој регистар;

3) кога дејноста на трговецот е предмет на режим за издавање дозволи, подробностите за соодветниот надзорен орган или тело;

4) кога трговецот врши дејност што е подложна на данок на додадена вредност, соодветниот даночен број согласно прописите што се однесуваат на данокот на додадена вредност;

5) кога трговецот е вршител на регулирана професија, подробностите за било кое стручното тело или друг соодветен субјект кај кој трговецот е евидентиран, како и за стручниот назив и за државата во која што овој назив му е доделен;

6) каде што е соодветно, општите услови и одредби што трговецот ги користи;

7) каде што е соодветно, договорните одредби што трговецот го користи за определување на применливото право и/или за определување на надлежниот суд;

8) каде што е соодветно, постоењето на послепродажни гаранции што не се наложени со правните правила;

9) цената на услугата, а кога истата е претходно утврдена од страна на трговецот за соодветен вид услуга;

10) главните белези на услугата, ако овие не се лесно воочливи од околностите на случајот;

11) кога трговецот дава јавна услуга, критериумите за стекнување статус на ранлив потрошувач, како и особените погодности наменети за ранливите потрошувачи и начините на нивно остварување; и

12) расположливите осигурувања или гаранции, а особено подробностите што овозможуваат контакт со осигурувачот или гарантот и нивното територијално важење (чл. 22(1) Директива 2006/123/ЕЗ).

(2) Трговецот е должен информациите од ставот (1) од овој член да му ги стави на располагање на потрошувачот, по свој избор, а со почитување на следниве правила:

1) трговецот на потрошувачот му ги става информациите на располагање по сопствена инцијатива;

2) информациите се лесно достапни за потрошувачот во местото на вршење на услугата или во местото на склучување на договорот;

3) потрошувачот може лесно да пристапи кон информациите електронски, а по пат на адреса што му ја дал трговецот; или

4) информациите се дел од информативните материјали што трговецот му ги дава на потрошувачот и што содржат детален опис на услугите што овој ги дава (чл. 22(2) Директива 2006/123/ЕЗ).

(3) Во секој случај, а по барање од потрошувачот, трговецот е должен да му ги даде на потрошувачот следните дополнителни информации:

1) кога цената на услугата не е претходно утврдена од страна на трговецот за соодветен вид услуга, цената на услугата или, кога не е можно да се утврди точната цена, начинот за нејзиното пресметување така што му се овозможува на потрошувачот да ја провери или пак доволно прецизната процена на цената;

2) во поглед на регулираните професии, упатување на правилата на струката применливи во државата каде што трговецот е деловно основан, како и на начинот на пристап до истите;

3) информациите за мултидисциплинарните активности и партнерства на трговецот што се непосредно поврзани со конкретната услуга и за мерките кои што се преземени за да се избегне судир на интереси, со тоа што овие информации можат да бидат дел од информативните материјали што содржат детален опис на услугите што трговецот ги дава;

4) било кои кодекси на однесување применливи на трговецот, како и адресата на која што истите се достапни по пат на електронски средства, а со назнака на јазикот(ците) на кои што се достапни; и

5) кога на трговецот се применува одреден кодекс на однесување или пак овој е член на здружение на трговци или на професионално тело кое овозможува вонсудско решавање на евентуалните спорови, информации во овој поглед, со тоа што трговецот е должен да ги наведе начините за пристап до деталните информации за белезите и условите за користење на соодветните средства за вонсудско решавање на евентуалните спорови (чл. 22(3) Директива 2006/123/ЕЗ).

(4) Трговецот е должен информациите покриени со правилата од ставовите (1), (2) и (3) од овој член да му ги направи достапни или да му ги соопшти на потрошувачот, на јасен и разбирлив начин, во доволно време пред склучувањето на договорот или, кога не се склучува договор во пишана форма, пред вршењето на услугата (чл. 22(4) Директива 2006/123/ЕЗ).

(5) Во смисла на овој закон, се смета дека трговецот е деловно основан онаму каде што вистински ја врши економската активност, а во смисла на слободата на деловно основање, за неопределен временски период и преку стабилна инфраструктура и од каде што деловната активност вистински се врши (чл. 4(5) Директива 2006/123/ЕЗ).

(6) Со правилата од овој член не се засега во примената на соодветните правила што се однесуваат на обврската за преддоговорно информирање (обелоденување) кај договорите за услуги (чл. 22(5) Директива 2006/123/ЕЗ; чл. 6(8) и т. 12 преамбула кон Директива 2011/83/ЕУ).

**Глава 2**

**ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ КОИ ДАВААТ ЈАВНИ УСЛУГИ**

**Отсек 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ**

**Обем на примена на правилата за јавните услуги**

**Член 55**

(1) Покрај заедничките правила од овој закон што се однесуваат на стоките и услугите и општите правила за услугите, вклучувајќи ги и правилата што се однесуваат на договорите за услуги, на јавните услуги во потрошувачките односи се применуваат и правилата од оваа глава.

(2) Во случај на несогласување на правилата од овој закон за јавните услуги со правилата од посебни прописи со кои што се уредуваат посебни прашања поврзани со јавните услуги, предимство во примената имаат правилата од посебни прописи, а за посебните прашања што овие ги уредуваат.

(3) Правилата од овој закон што се однесуваат на јавните услуги се применуваат на јавните услуги без оглед дали истите се снабдуваат на договорна основа или не, освен кога соодветното правило изречно се однесува само на јавните услуги што се снабдуваат на договорна основа.

(4) Како трговец, во смисла на оваа глава, се сметаат и јавните претпријатија, како и сите други давачи на јавни услуги, вклучувајќи го и секој субјект кој дејствува во име и/или за сметка на трговецот.

**Право на пристап кон јавна услуга**

**Член 56**

(1) Трговецот е должен да им обезбеди на потрошувачите пристап кон јавните услуги што ги дава, под недискриминаторски, однапред познати и договорени и/или пропишани услови.

(2) Трговецот кој дава јавна услуги преку дистрибутивна мрежа е должен да им овозможи на потрошувачите приклучување кон соодветната дистрибутивна мрежа, користење на приклучоците и на мрежата, како и давање на услугите под недискриминаторски, однапред познати и договорени и/или пропишани услови.

**Обврска за сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато давање на јавните услуги**

**Член 57**

(1) Трговецот е должен јавните услуги да ги дава сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато, а во согласност со посебни прописи и стандарди и со правилата на струката.

(2) Надлежните органи и тела се должни да вршат надзор врз трговците и да преземаат соодветни дејствија и мерки за овие сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато да ги извршуваат јавните услуги и да им овозможат на потрошувачите пристап до јавните услуги, вклучувајќи го и пристапот до соодветна дистрибутивна мрежа.

(3) Надлежните органи и тела се должни да обезбедат услови за конкурентност при давањето на јавните услуги, освен ако инаку не е определено со посебен пропис.

(4) Во случаите кога давањето на јавните услуги не е сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато, потрошувачот има право на надомест на штета според правилата на облигационото право, без притоа да се засегаат другите правни средства што му стојат на располагање.

**Читање мерни уреди**

**Член 58**

Забрането е било кое наплаќање на услугата за читање на соодветните мерни уреди, освен ако инаку не е определено со посебен пропис.

**Запознавање со општите услови и правила и со условите и правилата за користење на јавните услуги**

**Член 59**

(1) Трговецот е должен општите услови и правила, како и условите и правилата за користење на јавните услуги да им ги стави на располагање на потрошувачите пред стапувањето во потрошувачки односи, како и истите да ги објави на својата Интернет страница.

(2) За секоја промена на општите услови и правила, како и на условите и правилата за користење на јавните услуги, трговецот е должен јавно и претходно да го извести потрошувачот, на хартија или на друг траен носач, а најдоцна еден месец пред почетокот на нивната примена.

(3) Промените на општите услови и правила, како и на условите и правилата за користење на јавните услуги, кога потрошувачот е веќе во потрошувачки однос со трговецот, не се обврзни за потрошувачот, освен ако инаку не е изречно определено со посебен пропис.

(4) Општите услови и правила, како и условите и правилата за користење на јавните услуги, подлежат на судска контрола во однос на нивните евентуални нечесни договорни одредби.

(5) Со правилото од ставот (4) од овој член не се засега во оцената во уставноста и/или законитоста на општите услови и правила, како и на условите и правилата за користење на јавните услуги.

**Цени за јавните услуги**

**Член 60**

(1) Цените за јавните услуги, кога според природата на јавната услуга тоа е возможно, трговецот е должен да го пресметува според потрошувачката во одреден временски период, а со примена на соодветниот тарифен систем.

(2) Цените за јавните услуги мора да бидат правични, а во согласност со начелата на Уставот.

**Посебни обврски во поглед на промената на цените на јавните услуги**

**Член 61**

(1) Трговецот е должен да го извести потрошувачот за промената на цените, на хартија или на друг траен носач, а најдоцна еден месец пред почетокот на нивната примена.

(2) Трговецот е, исто така, должен јавно и претходно да ги извести потрошувачите за промена на методологијата на формирање на цените, на хартија или на друг траен носач, а најдоцна еден месец пред почетокот на нивната примена.

(3) Кога промената на цените или на методологијата на формирање на цените подложи на претходна согласност од надлежен орган или тело, трговецот е должен јавно и претходно да ги извести потрошувачите за овие примени, на хартија или на друг траен носач, а најдоцна еден месец пред почетокот на нивната примена.

(4) Правилата од овој член се применуваат само во случаите кога се пропис е изречно предвидено дека промените на цените се применуваат и на постојните потрошувачки односи.

**Сметка за извршените јавни услуги**

**Член 62**

(1) При доставувањето сметка за извршените јавни услуги, трговецот е должен да ги почитува пресметката и цените уредени со посебни прописи.

(2) Трговецот е должен сметките да ги доставува без задоцнување и во рокови во кои што на потрошувачот му се овозможува да ги следи остварената потрошувачка и задолжувањето за пресметковен период што не може да биде подолг од месец дена.

(3) Покрај податоците определени со општите правила од овој закон, трговецот е должен на потрошувачот да му издаде и достави сметка во која што се содржани и податоците што му овозможуваат на потрошувачот:

1) да го провери и следи износот на задолжувањата;

2) да остварува увид во тековната потрошувачка а заради проверка на вкупната потрошувачка во однос на дадениот квалитет на јавната услуга; и

3) да утврди кои од услугите што ги дава трговецот се бесплатни, кога ова е соодветно, а со назначување дека се такви.

(4) Без одлагање, трговецот е должен да му обезбеди и достави на потрошувачот, без надоместок и на негово барање, детална спецификација на сметката.

(5) Без одлагање, трговецот е должен да му обезбеди и достави на потрошувачот, без надоместок и на негово барање, преглед на неговите стасани а неисплатени долгови кон трговецот, со јасно, видливо и читливо назначување на износите што се должат на име на главница и на име на законска казнена камата, ~~соодветно, како и со јасно, видливо и читливо назначување на нивниот статус (спорни, фактурирани, утужени, односно дали за истите се поднесени предлог за издавање нотарски платен налог и/или барање за извршување и слично~~).

(6) Забрането е трговецот да пресметува и наплаќа законски казнени камати во случаите кога сметката не му е доставена на потрошувачот најмалку осум календарски дена пред нејзиното стасување освен кога, согласно прописите за поштенските услуги, сметката е уредно испратена на потрошувачот најмалку осум календарски дена пред нејзиното стасување, при што товарот на докажување лежи на трговецот.

(7) Забрането е трговецот да пресметува и наплаќа други дополнителни надоместоци за задоцнето плаќање, освен законски казнени камати по стапка утврдена со правилата на облигационото право.

**Содржина на сметката за јавни услуги во однос на неплатени стасани парични побарувања и други обврски на трговецот**

**Член 63**

(1) Забрането е трговецот да врши наплаќање за било кое известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парични обврски.

(2) Трговецот кој дава јавни услуги е должен на испорачаната сметка, на јасен, видлив и читлив начин, да го истакне износот на неплатените стасани парични обврски што ги должи потрошувачот за изминати пресметковни периоди.

(3) Износите од ставот (2) од овој член што согласно правилата на облигационото право се застарени во моментот на изработката на сметката, трговецот кој дава јавни услуги е должен да ги истакне одвоено од оние што не се застарени.

(4) Забрането е трговецот кој дава јавни услуги да го истакнува на испорачаната сметка износот на неплатените стасани парични обврски што ги должи потрошувачот за изминати пресметковни периоди, а што согласно правилата на облигационото право се застарени во моментот на изработката на сметката, доколку потрошувачот му вложил приговор за застареност согласно правилата на облигационото право.

(5) На трговецот кој дава јавни услуги му е забрането да покренува постапка за извршување во поглед на оспорените неплатени стасани парични обврски што ги должи потрошувачот, а сè до завршувањето на соодветната постапка за судско или вонсудско решавање на спорот.

(6) Како судска или вонсудска постапка се смета секоја постапка уредена со правилата на соодветните прописи, вклучувајќи ја и административната постапка, како и постапката уредена со општите услови и правила или со другите правила на самиот трговец.

**Право на раскинување на договорот за јавна услуга**

**Член 64**

(1) Потрошувачот е овластен да го раскине договорот за јавни услуги доколку не е согласен со промената на цените, со промените на методологијата на формирање на цените или со било која промена на општите услови и правила, како и на условите и правилата за користење на јавните услуги.

(2) Потрошувачот е овластен да го раскине договорот кога трговецот не ја почитува обврската за сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато давање на јавните услуги.

(3) Потрошувачот е должен да му ги плати на трговецот јавните услуги дадени пред раскинувањето на договорот, без со ова да се засега во соодветните правни средства што му се на располагање на потрошувачот.

**Право на промена на трговецот кој дава јавна услуга**

**Член 65**

(1) Трговецот е должен да му овозможи на потрошувачот стапување во потрошувачки однос со друг трговец кој дава јавни услуги од ист вид, а без плаќање било каков надоместок или други дополнителни трошоци.

(2) Трговецот е должен на потрошувачот стапувањето во потрошувачки однос со друг трговец да му го овозможи во рок што не е подолг од еден месец од денот кога потрошувачот го известил трговецот за оваа негова намера, освен ако инаку не е изречно определено со посебен пропис.

(3) Во случаите кога потрошувачкиот однос е на определено време, трговецот е должен датумот на истекот на односот јасно, видливо и читливо да го истакне на секоја сметка.

**Општи правила за запирање на давање на јавна услуга и/или исклучување од дистрибутивна мрежа**

**Член 66**

(1) Трговецот е овластен да го запре давањето на јавната услуга и/или да го исклучи потрошувачот од соодветната дистрибутивна мрежа само доколку потрошувачот не ги исполни своите стасани обврски кон трговецот во рок од три месеци од стасувањето на обврската.

(2) Во секој случај, трговецот е должен за ова претходно да го извести потрошувачот, при што:

1) ќе го предупреди на неговите обврски од потрошувачкиот однос; и

2) ќе го повика да ги исполни своите стасани обврски во рок што не може да биде пократок од еден месец од доставувањето на известувањето.

(3) При известувањето од ставот (2) од овој член, трговецот е должен да го има предвид рокот од ставот (1) од овој член.

(4) Кога потрошувачот ќе ги исполни своите стасани обврски, трговецот е должен до го приклучи или да започне и да продолжи да ги извршува јавните услуги во рок од два календарски дена извршеното плаќање.

(5) Забрането е трговецот да го условува приклучувањето или започнувањето и продолжувањето да ги извршува јавните услуги со плаќање на застарените побарувања што ги има спрема потрошувачот.

(6) Забрането е трговецот да го запре давањето на јавната услуга и/или да го исклучи потрошувачот од соодветната дистрибутивна мрежа во случаите на снабдување со електрична енергија, подрачно греење или гас за потребите на затоплување, а во текот на грејната сезона, кога во домаќинството живее ранлив потрошувач.

**Посебни правила за запирање на јавна услуга и/или исклучување од дистрибутивна мрежа**

**Член 67**

(1) Во случај на оспорување на сметка издадена од трговецот во судска или вонсудска постапка, при што потрошувачот уредно ги исполнува обврските по следни неоспорени сметки, забрането е трговецот да го запре давањето на јавната услуга и/или да го исклучи потрошувачот од соодветната дистрибутивна мрежа сè до завршувањето на соодветната судска или вонсудска постапка, освен во случаите кога потрошувачот го раскинал договорот со трговецот кој дава јавна услуга.

(2) Кога, во случаите од ставот (1) од овој член, трговецот запрел со давањето на јавната услуга и/или го исклучил потрошувачот од соодветната дистрибутивна мрежа пред да биде известен за покренувањето на соодветната судска или вонсудска постапка, должен е, без надоместок и рок од два календарски дена, до го приклучи или да започне и да продолжи да ги извршува јавните услуги сè до завршувањето на соодветната судска или вонсудска постапка, освен во случаите кога потрошувачот го раскинал договорот со трговецот кој дава јавна услуга.

(3) Правилата од ставовите (1) и (2) од овој член се применуваат и во случаите кога трговецот покренал постапка за извршување во поглед на потрошувачот.

(4) Како судска или вонсудска постапка се смета секоја постапка уредена со правилата на соодветните прописи, вклучувајќи ја и административната постапка, како и постапката уредена со општите услови и правила или со другите правила на самиот трговец.

**Посебни правила за ранливите потрошувачи како корисници на јавни услуги**

**Член 68**

(1) Со акти на Владата поблиску се уредуваат критериумите за определување на ранливите потрошувачи, како и специфичните услови за обезбедувањето јавни услуги на ранливите потрошувачи во посебните деловни сектори, а на предлог на надлежните министерства.

(2) Со акти на Владата се определуваат програми за заштита на ранливите потрошувачи во посебните деловни сектори, особено во поглед на пристапот, достапноста, запирањето со давањето на јавните услуги и/или исклучувањето од соодветната дистрибутивна мрежа, начините на одредување на цените, информирањето, советувањето и помошта на потрошувачите во решавање на потрошувачките приговори и спорови, а на предлог на надлежните министерства.

(3) Актите на Владата од ставот (2) од овој член се задолжителни за трговците, а по сила на овој закон.

**Посебни начини за контакт со трговецот**

**Член 69**

Независно од правилата од овој закон што се однесуваат на потрошувачките приговори, трговците кои даваат јавни услуги се должни на потрошувачите да им обезбедат постоење и непречено функционирање на ~~бесплатна~~ телефонска линија, а заради овозможување потрошувачите да постават прашања, да побараат помош, да пријават проблем, прекин, застој или недостаток, како и да изнесат своја поплака.

**Оддел 3**

**НЕЧЕСНИ ТРГОВСКИ ПРАКТИКИ**

**Глава 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ**

**Забрана на нечесни трговски практики**

**Член 70**

Нечесните трговски практики се забранети за трговците во потрошувачките односи (чл. 2(d) и 5(1) Директива 2005/29/ЕЗ).

**Обем на примена на правилата од овој оддел**

**Член 71**

(1) Правилата од овој оддел се применуваат на нечесните трговски практики на трговците во нивните односи со потрошувачите, и тоа пред, за време, како и по потрошувачкиот однос во поглед на одделни стоки (чл. 3(1) Директива 2005/29/ЕЗ).

(2) Како стока, во смисла на овој оддел, се сметаат не само стоките туку и услугите, вклучувајќи ги и недвижностите, како и правата и обврските (чл. 2(c) Директива 2005/29/ЕЗ).

(3) Како трговец, во смисла на овој оддел, се смета и секој субјект кој дејствува во име и/или за сметка на трговецот (чл. 2(b) Директива 2005/29/ЕЗ).

(4) Со правилата од овој оддел не се засега во примената на:

1) општите правила на договорното право, а особено правилата за полноважноста, склучувањето и дејството на договорите (чл. 3(2) Директива 2005/29/ЕЗ);

2) националните или наднационалните прописи што се однесуваат на здравствените и безбедносните барања за стоките (чл. 3(3) Директива 2005/29/ЕЗ);

3) прописите за определување на надлежноста на судовите (чл. 3(7) Директива 2005/29/ЕЗ);

4) прописите со кои што се уредуваат било кои услови за деловно основање, режимите за издавање дозволи, како и во примената на моралните кодекси на однесување или другите посебни правила за регулираните професии чија што цел е одржувањето на високи стандарди на совесност на припадниците на овие професии (чл. 3(8) Директива 2005/29/ЕЗ); и

5) прописите што се однесуваат на издавањето сертификати и означувањето на стандардите на чистота на предметите изработени од благородни метали (чл. 3(10) Директива 2005/29/ЕЗ).

(5) Во случај на несогласување на правилата од овој оддел со други правила со кои што се уредуваат посебни прашања поврзани со нечесните трговски практики, предимство во примената имаат последниве, а за посебните прашања што овие ги уредуваат (чл. 3(4) Директива 2005/29/ЕЗ).

(6) Правилата од овој оддел не можат да претставуваат основа за ограничување на слободата за давање услуги ниту за ограничување на слободата на движење на стоките (чл. 4 Директива 2005/29/ЕЗ).

**Нечесна трговска практика**

**Член 72**

(1) Се смета дека одредена трговска практика е нечесна, доколку:

1) е спротивна на барањата на должно професионално внимание; и

2) значително го нарушува или е веројатно дека значително ќе го наруши пазарното однесување на просечниот потрошувач до кој што ќе допре или кому му е насочена, а во поглед на стоките, односно пазарното однесување на просечен член на одредена група а кога трговската практика е насочена кон определена група потрошувачи (чл. 5(2) Директива 2005/29/ЕЗ).

(2) Трговските практики за кои што е веројатно дека значително ќе го нарушат пазарното однесување на само јасно дефинирана група потрошувачи кои се особено ранливи во однос на практиката или на предметната стока поради нивните ментална или физичка немоќ, возраст или лековерност, на начин што трговецот можел разумно да го предвиди, се оценуваат од стојалиштето на просечниот член на оваа група (чл. 5(3) Директива 2005/29/ЕЗ).

(3) Со правилото од ставот (2) од овој член не се засегаат вообичаените и легитимни практики на огласување што подразбираат преувеличени изјави кои што не се наменети да се разберат буквално (чл. 5(3) Директива 2005/29/ЕЗ).

**Особени случаи на нечесни трговски практики**

**Член 73**

Како особено нечесни, во согласност со овој оддел, се сметаат случаите на измамнички, односно на агресивни трговски практики (чл. 5(4) Директива 2005/29/ЕЗ).

**Трговски практики што секогаш се сметаат за нечесни**

**Член 74**

(1) По правило и во сите околности на поединечниот случај, како нечесни ќе се сметаат следниве измамнички трговски практики:

1) трговецот тврди дека е потписник на одреден кодекс на однесување, иако ова не е случај;

2) трговецот прокажува или означува колективна, сертификатна или друга соодветна трговска марка, односно друг соодветен знак за разликување што укажува на доверба, квалитет или слично, без за ова да добил неопходно овластување;

3) трговецот тврди дека одреден кодекс на однесување има потврда, поддршка или дозвола од јавно или друго тело, иако ова не е случај;

4) трговецот тврди дека тој и/или неговите трговски практики и/или стоките се одобрени, препорачани или потврдени од јавно или приватно тело, иако ова не е случај или иако ваквото тврдење е направено без задоволување на условите потребни за одобрението, препораката или потврдувањето;

5) трговецот прави повик за купување стоки за одредена цена без обелоденување на постоењето било која разумна основа што трговецот може да ја има за да држи дека нема да биде во можност да ги понуди за снабдување или да ги набави од друг трговец за снабдување предметните стоки или други соодветни стоки по оваа цена, а за временски период и во количество што се разумни имајќи ги предвид самите стоки, обемот на огласување на стоките и понудената цена („огласување со намамување“);

6) трговецот прави повик за купување стоки за одредена цена и потоа одбива да ја покаже огласената стока на потрошувачот или пак одбива да прими нарачка за стоката или истата да ја испорача во разумен рок или пак покажува примерок од стоката со недостаток или грешка, а во сите овие случаи со намера за промоција на друга стока („намамување и замена“);

7) трговецот прави лажна изјава дека стоката ќе биде достапна само во мошне ограничен временски период или дека стоката во мошне ограничен временски период ќе биде достапна само под одредени услови, а со цел да се изнуди непосредна одлука и потрошувачот да се лиши од доволна можност или доволно време за да може да донесе информирана одлука;

8) трговецот се обврзува да преземе послепродажни услуги во однос на потрошувачите со кои пред настанувањето на потрошувачкиот однос комуницирал на јазик што не е службен на територијата на државата каде што овој е деловно основан, а потоа истите услуги ги прави достапни на потрошувачите само на друг јазик без притоа ова јасно да му го обелодени на потрошувачот пред овој да стане обврзан во потрошувачкиот однос;

9) трговецот изјавува или инаку создава претстава дека стоката може согласно применливите прописи да се продаде, иако ова не е случај;

10) трговецот ги претставува правата на потрошувачите утврдени со пропис како посебен белег на неговата понуда;

11) трговецот користи уредничка содржина во медиумите за промоција на стоката, а кога трговецот платил за промоцијата и без ова јасно да се наведе во содржината или по пат на слика или звук така што потрошувачот ова може јасно да го увиди („уредничко огласување“), без притоа да се засегаат прописите за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги;

12) трговецот прави битно неточни тврдења во поглед на природата и на обемот на ризикот за личната безбедност на потрошувачот или на неговото семејство доколку потрошувачот не ја купи стоката;

13) трговецот врши промоција на стока што е слична со стоката изработена од друг одреден производител на таков начин што намерно се заведува потрошувачот да верува дека стоката е изработена од истиот производител, иако ова не е случај;

14) трговецот основа, раководи или промовира пирамидална шема на промоција каде што потрошувачот дава влог за можноста да се добие надоместок првенствено заради воведувањето други потрошувачи во шемата наместо заради продажба или користење на стоки;

15) трговецот тврди дека планира да престане со работа или да ги пресели своите деловни простории, иако ова не е случај;

16) трговецот тврди дека стоките се такви што ја олеснуваат добивката во игри на среќа;

17) трговецот лажно тврди дека стоката може да излечи болести, нарушени функции или деформации;

18) трговецот дава или проследува битно неточни информации за пазарните услови или за достапноста на стоката со намера да се наведе потрошувачот да ја набави стоката под услови што се понеповолни од вообичаените пазарни услови;

19) трговецот во рамките на трговската практика тврди дека се распишува наградна игра или наградна промоција без да се доделат опишаните награди или нивниот разумен еквивалент;

20) трговецот ја опишува стоката како „гратис“, „бесплатна“, „без надоместок“ или слично, а кога потрошувачот треба да плати било каков износ или надоместок што е различен од трошокот што не може да се избегне за да се одговори на трговската практика и за да го подигне или да плати за испораката на предметот;

21) трговецот вклучува во пропаганден материјал сметка, фактура или сличен документ со кој што се бара плаќање и на потрошувачот му се создава претстава дека тој веќе ја нарачал стоката, иако ова не е случај;

22) трговецот лажно тврди или создава претстава дека овој не дејствува за целите на неговата трговска, деловна, занаетчиска или професионална дејност или пак лажно се претставува себеси како потрошувач; и

23) трговецот создава лажна претстава дека послепродажната услуга поврзана со стоката е достапна во државата различна од онаа каде што стоката се продава (чл. 5(5) Директива 2005/29/ЕЗ; Анекс I кон Директива 2005/29/ЕЗ).

(2) По правило и во сите околности на поединечниот случај, како нечесни ќе се сметаат следниве агресивни трговски практики:

1) трговецот создава претстава дека потрошувачот не може да ги напушти просториите сè додека не се склучи договор;

2) трговецот врши лични посети во домот на потрошувачот неземајќи го предвид неговото барање да го напушти неговиот дом или повеќе да не го посетува, освен во околностите и во мерата што се оправдани, според применливите правила, за спроведување договорна обврска;

3) трговецот врши истрајно и не барано нудење по телефон, факс-уред, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина, освен во околностите и во мерата што се оправдани, според применливите правила, за спроведување договорна обврска, без притоа да се засегаат правилата за договорите склучени на далечина, прописите за заштита на личните податоци и прописите за заштита на приватноста во електронските комуникации;

4) трговецот бара од потрошувачот кој сака да поднесе барање по основ да осигурителна полиса да обезбеди документи што разумно не можат да се сметаат за релевантни за оцена дали барањето е основано или пак систематски не одговора на истрајната преписка на потрошувачот со цел да го одврати од вршењето на неговите договорни права;

5) трговецот вклучува при огласувањето непосредно наведување на децата ги купат огласуваните стоки или овие да ги убедат своите родители или други возрасни лица да ги купат огласуваните стоки за нив, без притоа да се засегаат прописите за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги;

6) трговецот бара итно или одложено плаќање на стоките, како и враќање или чување на стоките снабдени од страна на трговецот без барање од потрошувачот, освен кога станува збор за заменска стока снабдена во смисла на правилата за договорите склучени на далечина („инертна продажба“);

7) трговецот изречно го информира потрошувачот дека, ако не ја купи стоката, ќе бидат загрозени работата или живејачката на трговецот; и

8) трговецот создава лажна претстава дека потрошувачот веќе освоил, дека ќе освои или дека со преземањето одредено дејствие ќе освои награда или друга соодветна корист, иако никаква награда или друга соодветна корист не постои или пак ако преземањето одредено дејствие поврзано со добивање на наградата или другата соодветна корист е условено со плаќање или друг трошок за потрошувачот (чл. 5(5) Директива 2005/29/ЕЗ; Анекс I кон Директива 2005/29/ЕЗ).

**Глава 2**

**ИЗМАМНИЧКИ ТРГОВСКИ ПРАКТИКИ**

**Случаи на измамнички трговски практики**

**Член 75**

Како измамнички трговски практики се сметаат дејствија, во смисла на активни дејствија и пропуштања, во смисла на пасивни дејствија.

**Измамнички дејствија**

**Член 76**

(1) Се смета дека одредена трговска практика е измамничка доколку содржи лажни информации и затоа е невистинита или доколку на било кој начин, вклучувајќи го севкупното претставување, создава заблуда или е веројатно дека ќе создаде заблуда кај просечниот потрошувач, дури и кога информациите се фактички точни, а во врска со една или повеќе од околностите од ставот (2) од овој член, при што во обата случаја просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел (чл. 6(1) Директива 2005/29/ЕЗ).

(2) Како околности на кои што се однесува измамничка трговска практика, во смисла на ставот (1) од овој член, се сметаат:

1) постоењето или природата на стоката;

2) главните белези на стоката, какви што се достапноста, корисноста, ризиците, изведбата, составот, дополнителната опрема, послепродажната помош и постапување по приговори и поплаки, начинот и датумот на производство или набавка, испорачувањето, соодветноста на намената, користењето, количеството, спецификацијата, географското или трговското потекло, како и очекуваните резултати од употребата на стоката или пак резултатите и битните состојки од спроведените тестови или проверки на стоката;

3) обемот на обврските на трговецот, мотивите за трговската практика и природата на продажниот процес, како и било која изјава или симбол поврзани со непосредното или посредното спонзорирање или одобрување на трговецот или на стоката;

4) цената или начинот на кој што цената се пресметува, како и постоењето на посебни погодности во поглед на цената;

5) потребата за сервисирање, делови, замена или поправка;

6) природата, особините и правата на трговецот или на неговиот застапник, какви што се неговиот идентитет и имот, неговите квалификации, статус, одобрувања, припадност или поврзаност, како и поседувањето на права од индустриска, трговска или интелектуална сопственост, односно на награди и пофалници; и

7) правата на потрошувачот, вклучувајќи го правото на замена или враќање на парите согласно правилата за сообразност и гарантирање за стоките, како и ризиците со кои што потрошувачот може да се соочи (чл. 6(1) Директива 2005/29/ЕЗ).

(3) Одредена трговска практика се смета како измамничка и доколку во дадената фактичка состојба, имајќи ги предвид сите нејзини белези и околности, го наведува или е веројатно дека ќе го наведе просечниот потрошувач да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел, а се однесува на:

1) било кое ставање на стоките на пазарот, вклучувајќи го споредбеното огласување во смисла на прописите против нелојалната конкуренција, што создава забуна со било кои стоки, трговски марки, трговски имиња или други знаци за разликување на конкурентот; и

2) неисполнување на обврските на трговецот што овој ги презел според кодексите на однесување, а кога обврската не е факултативна туку е цврста и подложна за можност од нејзина проверка, а трговецот во своите трговски практики назначува дека е обврзан со кодексот на однесување (чл. 6(2) Директива 2005/29/ЕЗ).

**Измамничко пропуштање**

**Член 77**

(1) Одредена трговска практика се смета како измамничка доколку во дадената фактичка состојба, имајќи ги предвид сите нејзини белези и околности и ограничувањата на медиумот за соопштување, изоставува битни информации што на просечниот потрошувач му се потребни за овој во дадените околности да донесе информирана пазарна одлука и на овој начин просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел (чл. 7(1) Директива 2005/29/ЕЗ).

(2) Ќе се смета дека станува збор за измамничко пропуштање и кога, имајќи ги предвид барањата од ставот (1) од овој член, трговецот ги прикрива или на нејасен, неразбирлив, двосмислен или ненавремен начин ги дава битните информации од ставот (1) од овој член, како и кога ќе пропушти да ја идентификува трговската намера за дадената трговска практика а истата очигледно не произлегува од околностите на случајот, при што во обата случаја просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел (чл. 7(2) Директива 2005/29/ЕЗ).

(3) Кога користениот медиум за соопштување на трговската практика подразбира просторни или временски ограничувања, при оценувањето дали информацијата била изоставена ќе се земат предвид овие ограничувања и било кои мерки преземени од страна на трговецот за правење на информацијата достапна на потрошувачите со помош на други средства (чл. 7(3) Директива 2005/29/ЕЗ).

(4) Во случај на повик за купување, како битни ќе се сметаат следниве информации, под услов истите очигледно да не произлегуваат од околностите на случајот:

1) главните белези на стоката, во обем соодветен на медиумот и на стоката;

2 географската адреса и идентитетот на трговецот, како што е неговото трговско име или назив и, кога е соодветно, географската адреса и идентитетот на трговецот во чие што име овој дејствува;

3) цената со вклучени даноци или, кога природата на стоката е таква што цената не може да се пресмета однапред, начинот на кој што цената се пресметува, како и, кога е соодветно, сите дополнителни трошоци за отпрема, испорака или поштарина или, кога овие трошоци не можат разумно да се пресметаат однапред, фактот дека ваквите дополнителни трошоци ќе треба да се платат;

4) начините на плаќање, испорака и работа на стоката, како и политиката за постапување по приговори или поплаки, ако истите отстапуваат од барањата во поглед на професионалното внимание; и

5) за стоките и правните работи каде постои право на повлекување или откажување, постоењето на вакво право (чл. 7(4) Директива 2005/29/ЕЗ).

(5) Како битни се сметаат и барањата за информирање (обелоденување) содржани во соодветните правила и прописи применливи на трговското соопштување, вклучувајќи ги огласувањето или ставањето во промет, а особено оние опфатени со правилата за договорите вон деловните простории, со правилата за договорите склучени на далечина, со прописите за пакет-аранжманите и поврзаните патнички аранжмани, со правилата за договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена, со правилата за означувањето на цените на стоките што им се нудат на потрошувачите, со прописите за медицинските производи за употреба од страна на човекот, со прописите за електронската трговија, со прописите за договорите за потрошувачки кредит, со прописите за тргувањето на далечина со финансиски услуги наменети за потрошувачите, со прописите за заедничките вложувања во преносливи хартии од вредност, со прописите за медијација во осигурувањето, со прописите за осигурувањето и реосигурувањето, со прописите за пазарите на финансиски инструменти и со прописите за проспектите што се објавуваат при јавната понуда на хартии од вредност или при нивниот прием во тргување (чл. 7(5) Директива 2005/29/ЕЗ; Анекс II кон Директива 2005/29/ЕЗ).

**Глава 3**

**АГРЕСИВНИ ТРГОВСКИ ПРАКТИКИ**

**Кога трговската практика се смета за агресивна**

**Член 78**

Одредена трговска практика се смета како агресивна доколку во дадената фактичка состојба, имајќи ги предвид сите нејзини белези и околности, по пат на вознемирување, принуда, вклучувајќи ја и употребата на физичка сила или прекумерно влијание, значително ги нарушува или е веројатно дека ќе ги наруши слободата на избор на просечниот потрошувач или неговото постапување во врска со стоката и на овој начин просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел (чл. 8 Директива 2005/29/ЕЗ).

**Кога постои вознемирување, принуда или прекумерно влијание**

**Член 79**

При одредувањето дали при трговската практика се користи вознемирување, принуда, вклучувајќи ја и употребата на физичка сила или прекумерно влијание, во предвид ќе се земат:

1) нејзините време на одвивање, локација, природа или истрајност;

2) употребата на заканувачки или погрден јазик или однесување;

3) искористувањето од страна на трговецот на посебната несреќа или на околностите што се со таква тежина па е нарушена моќта на расудување на потрошувачот, а трговецот за ова знаел, како би влијаел на одлуката на потрошувачот поврзана со стоката;

4) било кои тешки или несразмерни вондоговорни пречки воведени од страна на трговецот во случај кога потрошувачот сака да ги врши своите договорни права, вклучувајќи ги правата на раскинување на договорот или на преоѓање на друга стока или кај друг трговец; и

5) било кои закани за преземање дејствие што не може да биде преземено согласно применливите прописи (чл. 9 Директива 2005/29/ЕЗ).

**Дел трети**

**ПОТРОШУВАЧКИ ДОГОВОРИ**

**Оддел 1**

**ОБЕМ НА ПРИМЕНА НА ПРАВИЛАТА ОД ОВОЈ ДЕЛ**

**Општи правила за потрошувачки договори**

**Член 80**

(1) Со правилата од овој дел се уредуваат потрошувачките договори.

(2) Правилата од овој дел се применуваат, соодветно, на општите прашања поврзани со потрошувачките договори, како и на прашањата поврзани со посебните потрошувачки договори.

(3) Како потрошувачки договор, во смисла на овој закон, се смета било кој договорен потрошувачки однос склучен помеѓу потрошувач и трговец.

(4) Како посебни потрошувачки договори, во смисла на овој закон, се сметаат потрошувачките договори за кои што, со овој закон или со други прописи, се уредени посебни правила што се применуваат само на овие договори.

(5) Како трговец, во смисла на овој дел, се смета и секој субјект кој дејствува во име и/или за сметка на трговецот (чл. 2(2) Директива 2011/83/ЕУ).

**Примена на правилата од овој дел на договорите за продажба и на договорите за услуги**

**Член 81**

Правилата од овој дел подеднакво се применуваат на потрошувачките договори за продажба и на потрошувачките договори за услуги, ако со правилата од овој закон поинаку не е определено.

**Општ карактер на одредени правила за потрошувачките договори**

**Член 82**

Правилата од овој дел што се однесуваат на општите прашања поврзани со било кој потрошувачки договор се применуваат, како општи, на сите потрошувачки договори, без оглед дали истите се уредени со правилата од овој закон или од други прописи, ако со правилата од овој закон поинаку не е определено.

**Однос со општите правила на договорното облигационо право**

**Член 83**

Правилата од овој дел што се однесуваат на општите прашања поврзани со било кој потрошувачки договор се применуваат како посебни во однос на правилата на договорното облигационо право.

**Однос со правилата од посебни прописи**

**Член 84**

(1) Правилата од овој закон што се однесуваат на прашањата поврзани со посебните потрошувачки договори имаат предимство во примена во однос на правилата од други прописи со кои што се уредуваат исти прашања.

(2) Со правилата од овој закон не се засега во примената на правилата од други прописи со кои што се уредуваат посебни потрошувачки договори што не се предмет на уредување на овој закон, како што е случај со договорите за пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани уредени со правилата на облигационото право, со договорите за потрошувачки кредит уредени со посебни прописи, со договорите за финансиски услуги на далечина уредени со посебни прописи, со договорите за осигурување уредени со правилата на облигационото право и со посебни прописи, со договорите за превоз на патници и/или на багаж уредени со правилата на облигационото право и со посебни прописи, итн., ако со правилата од овој закон поинаку не е определено.

**Оддел 2**

**ЗАЕДНИЧКИ ОДРЕДБИ ЗА ПОТРОШУВАЧКИТЕ ДОГОВОРИ**

**Глава 1**

**НЕЧЕСНИ ДОГОВОРНИ ОДРЕДБИ**

**Отсек 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ ЗА НЕЧЕСНИ ДОГОВОРНИ ОДРЕДБИ**

**Општо правило за користење нечесни договорни одредби**

**Член 85**

Забрането е трговците да се користат со нечесни договорни одредби во потрошувачките односи.

**Нечесна договорна одредба**

**Член 86**

(1) За нечесна се смета договорната одредба ако со истата, спротивно на начелото на совесност и чесност, се создава очигледен несразмер помеѓу договорните права и обврски на страните, а на штета на потрошувачот (чл. 2(a), 3(1), 8 и 8-а(1)(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(2) Правилата од оваа глава се применуваат независно од тоа дали за одделната договорна одредба поединечно се преговарало или пак не, како и независно од тоа дали станува збор за општи услови на договорот донесени или одобрени од надлежен орган или тело (чл. 8 и 8-а(1)(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(3) Се смета дека за одделна договорена одредба поединечно не се преговарало ако таа одредба била однапред составена и потрошувачот немал влијание на нејзината содржина, а особено ако станува збор за одредби што се содржани во формуларните или типските (стандардни) договори на трговецот или во неговите општи услови на договорот (чл. 3(2) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(4) Доколку целокупната оцена на договорот укажува дека истиот е формуларен или типски (стандарден) договор или дека станува збор за општи услови на договорот, фактот дека за определени прашања поврзани со одделна договорна одредба или за одделна договорна одредба поединечно се преговарало не го исклучува наоѓањето дека некоја од останатите договорни одредби е нечесна (чл. 3(2) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(5) Доколку трговецот тврди дека за определени прашања поврзани со одделна договорна одредба или за одделна договорна одредба содржана во формуларен или типски (стандарден) договор или во општи услови на договорот поединечно се преговарало, тој е должен ова да го докаже (чл. 3(2) Директива 93/13/ЕЕЗ).

**Обем на примена на правилата од оваа глава**

**Член 87**

(1) Правилата од оваа глава не се применуваат на договорните одредби што во договорот се вклучени како последица на содржината на присилни прописи, односно на соодветни меѓународни договори и спогодби ратификувани во согласност со Уставот, особено во областа на транспортното право (чл. 1(2) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(2) Во потрошувачките односи со меѓународен елемент, правилата од оваа глава се применуваат независно од правилата за одредување на меродавното право, како норми со непосредна примена, а кога договорот е во тесна врска со територијата на државата (чл. 6(2) Директива 93/13/ЕЕЗ).

**Оцена дали договорната одредба е нечесна**

**Член 88**

(1) При оценувањето дали договорната одредба е нечесна предвид се земаат природата на стоките или услугите на кои што се однесува договорот како и, според времето на склучување на договорот, сите околности при склучувањето на договорот и сите други одредби на договорот или на друг договор во однос на кој што овој е спореден (чл. 4(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(2) Оценувањето дали договорната одредба е нечесна се однесува и на битните елементи на договорот, како и на соодветноста на цената и другите надоместоци во однос на стоките и услугите што се снабдуваат како против надомест, дури и кога овие договорни одредби се јасно, разбирливо и недвосмислено изразени (чл. 4(2), 8 и 8-а(1)(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

**Транспарентност на договорните одредби**

**Член 89**

Кога сите или само некои од договорните одредби што му се ставаат на располагање на потрошувачот се пишани, истите мораа да бидат јасно, разбирливо и недвосмислено изразени (чл. 5 Директива 93/13/ЕЕЗ).

**Толкување на договорните одредби**

**Член 90**

(1) Во случај на сомнеж за значењето на договорната одредба, истата се толкува во корист на потрошувачот (чл. 5 Директива 93/13/ЕЕЗ).

(2) При толкувањето особено се има предвид положбата на потрошувачот како економски послаба стана во потрошувачкиот однос, а посебно кога станува збор за ранливи потрошувачи.

(3) Правилото од ставот (1) од овој член не се применува во случај кога субјектите или здруженијата кои имаат оправдан правен интерес за заштита на правата на потрошувачите преземаат дејствија пред судовите или другите надлежни органи или тела за оцена на тоа дали одредбите содржани во формуларен или типски (стандарден) договор или во општите услови на договорот се нечесни, односно за забрана на нивното користење (чл. 5 Директива 93/13/ЕЕЗ).

**Правни последици во случај на нечесна договорна одредба**

**Член 91**

(1) Нечесната договорна одредба е ништовна (чл. 6(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(2) Судот на ништовноста на нечесната договорна одредба внимава по службена должност и должен е да изрече одлука со која што ќе ја утврди ништовноста и без барање од овластената странка (чл. 7(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(3) Ништовноста на одделна нечесна договорна одредба не повлекува ништовност и на самиот договор, ако тој може да опстане без ништовната одредба и ако таа не била ниту услов на договорот ниту решавачка побуда поради која што е склучен договорот (чл. 6(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(4) Договорот ќе остане во сила дури и ако нечесната договорна одредба што е ништовна била услов или решавачка побуда на договорот, а во случај кога ништовноста е установена токму за договорот да биде ослободен од таа одредба и да важи без неа (чл. 6(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

**Договорни одредби што, по правило, се сметаат за нечесни**

**Член 92**

(1) Како нечесни, било во однос на нивниот предмет било во однос на нивното дејство, се сметаат особено следните договорни одредби:

1) договорната одредба со која што се исклучува или ограничува одговорноста на трговецот за штета причинета со смрт или повреда на телото на потрошувачот, а како последица на сторување или несторување на трговецот;

2) договорната одредба со која што несоодветно се исклучуваат или ограничуваат правата на потрошувачот во случај на целосно или делумно неисполнување, односно манливо или задоцнето исполнување на договорните обврски на трговецот, како во однос на трговецот така и во однос на трето лице, вклучувајќи го и правото на пребивање на побарување на потрошувачот кон трговецот со она што трговецот го има спрема него;

3) договорната одредба со која што обврските на трговецот во поглед на снабдувањето стоки или услуги е врзано со услов чие што исполнување зависи само од неговата волја, додека потрошувачот е безусловно обврзан со договорот, односно неговите одредби;

4) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ги задржи износите што потрошувачот му ги платил во случај кога потрошувачот ќе одлучи да не го склучи или исполни договорот, без истовремено да биде предвидено право за потрошувачот да бара исплата на еквивалентен износ од трговецот во случај трговецот да го раскине договорот;

5) договорната одредба со која што се предвидува обврска за потрошувачот да му исплати на трговецот надомест што е во очигледен несразмер со обврските на трговецот, а кога потрошувачот нема да ги исполни своите обврски;

6) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да го раскине договорот по свое слободно наоѓање кога истото право не е предвидено за потрошувачот, како и договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ги задржи износите што потрошувачот му ги платил иако трговецот не ги извршил своите обврски кон потрошувачот во случај трговецот да го раскине договорот;

7) договорната одредба со која што се предвидува право за трговецот да го раскине договорот склучен на неопределено време без оставање соодветен отказен рок на потрошувачот, освен во случаите кога потрошувачот битно го повредил договорот при што трговецот е обврзан да му даде на потрошувачот известување за отказ;

8) договорната одредба со која што се предвидува премолчено продолжување на неопределено време на рокот на важење на договорот склучен на определено време во случај потрошувачот да не даде соодветно изречно известување, а во случај кога рокот предвиден за потрошувачот да го даде соодветното известување за непродолжување на рокот на важење на договорот е предвиден неразумно рано пред истекот на рокот на важење на договорот;

9) договорната одредба со која што потрошувачот безусловно се обврзува на услови со кои што немал вистинска можност да се запознае пред склучувањето на договорот;

10) договорната одредба со која што се предвидува право за трговецот еднострано да ги менува одредбите и условите на договорот, без притоа во договорот да биде предвидена оправдана причина за ова менување;

11) договорната одредба со која што се предвидува право за трговецот еднострано да врши измена на било кој од белезите и својствата на стоката или услугата, без притоа во договорот да биде предвидена оправдана причина за оваа измена;

12) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ја определи цената за стоките или услугите во времето на нивната испорака или извршување, како и договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ја зголеми цената за стоките или услугите, без притоа во обата случаја да се предвиди право за потрошувачот да го раскине договорот доколку конечната цена е премногу висока во однос на цената определена при склучувањето на договорот;

13) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да определи дали стоките или услугите се сообразни со договорот, како и договорната одредба со која што за трговецот се предвидува исклучиво право да врши толкување на било која договорна одредба;

14) договорната одредба со која што се ограничува обврската на трговецот да ги почитува обврските преземени од страна на неговите застапници или агенти, како и договорната одредба со која што обврската на трговецот да ги почитува обврските преземени од страна на неговите застапници или агенти се условува со исполнување на некоја посебна формалност;

15) договорната одредба со која што се предвидува потрошувачот да ги исполни сите свои обврски без трговецот да ги исполни своите;

16) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ги пренесе своите обврски и/или да ги отстапи своите права од договорот, без изречна согласност од потрошувачот, а кога ова би довело до намалување на обврските кон потрошувачот по основ на исполнување или гаранција; и

17) договорната одредба со која што се исклучува и/или отежнува правото на потрошувачот да преземе одредено правно дејствие или да се користи со било кое правно средство, а особено договорната одредба со која што потрошувачот се обврзува евентуалниот спор да се решава во арбитражна постапка што не е уредена со правни правила, договорната одредба со која што неосновано се ограничуваат доказните средства што му се достапни на потрошувачот, како и договорната одредба со која што се предвидува дека товарот на докажување што според применливите прописи лежи на другата страна се префрла на потрошувачот (чл. 3(3), 8 и 8-а(1)(2) Директива 93/13/ЕЕЗ; т. 1 Анекс кон Директива 93/13/ЕЕЗ).

(2) Договорните одредби од ставот (1) од овој член се сметаат за нечесни без потреба во секој поединечен случај да се цени дали за истите поединечно се преговарало и дали со истите, спротивно на начелото на совесност и чесност, се создава очигледен несразмер помеѓу договорните права и обврски на страните, а на штета на потрошувачот.

(3) Со правилото од точката 7) од ставот (1) од овој член не се исклучува постоењето договорна одредба со која што се предвидува право за трговецот на финансиски услуги еднострано да го раскине договорот склучен на неопределено време без оставање соодветен отказен рок на потрошувачот, во случаите кога за ова постои оправдана причина, при што трговецот е обврзан да му даде на потрошувачот известување за отказ (т. 2(a) Анекс кон Директива 93/13/ЕЕЗ).

(4) Со правилото од точката 10) од ставот (1) од овој член не се исклучува постоењето договорна одредба со која што се предвидува право за трговецот на финансиски услуги да ги менува стапките на камати што ги должи или му се должат на потрошувачот, како и износите на другите давања за финансиски услуги, без соодветно известување на потрошувачот, а кога за ова постои оправдана причина при што трговецот е обврзан да му даде на потрошувачот известување за ова најрано што може, но само доколку за потрошувачот е предвидено право да го раскине договорот без оставање отказен рок (т. 2(b) Анекс кон Директива 93/13/ЕЕЗ).

(5) Со правилото од точката 10) од ставот (1) од овој член не се исклучува постоењето договорна одредба со која што се предвидува право за трговецот еднострано да ги менува одредбите и условите на договорот склучен на неопределено време, при што трговецот е обврзан да му даде на потрошувачот разумно известување за ова, но само доколку за потрошувачот е предвидено право да го раскине договорот (т. 2(b) Анекс кон Директива 93/13/ЕЕЗ).

(6) Со правилото од точката 12) на ставот (1) од овој член не се исклучува постоењето договорна одредба со која што се предвидува клаузула за клизна скала, кога истата е дозволена и доколку методот на промени на цената е изречно опишан (т. 2(d) Анекс кон Директива 93/13/ЕЕЗ).

(7) Правилата од точките 7), 10) и 12) од ставот (1) од овој член не се применуваат на потрошувачките односи со помош на кои што се врши промет на преносливи хартии од вредност, финансиски инструменти и други производи или услуги каде што цената е поврзана со колебањата на берзанска котизација или индекси или стапки на финансиски пазар врз кои што трговецот нема влијание, како и на договорите за продажба или купување на странска валута, на патничките чекови или меѓународните платежни дознаки изразени во странска валута (т. 2(c) Анекс кон Директива 93/13/ЕЕЗ).

**Соодветна примена**

**Член 93**

За сите прашања што не се уредени со правилата од оваа глава важат општите правила на облигационото право.

**Глава 2**

**ЗАЕДНИЧКИ ПРАВИЛА ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРОДАЖБА И ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА УСЛУГИ**

**Отсек 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ**

**Обем на примена на правилата од оваа глава**

**Член 94**

(1) Во оваа глава се уредуваат правила што се применуваат, како општи, на договорите за продажба и на договорите за услуги склучени помеѓу потрошувач и трговец (чл. 1 и 3(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Правилата од оваа глава се применуваат и на договорите за снабдување со вода, гас, електрична енергија или подрачно греење, вклучувајќи ги и случаите кога ги снабдуваат давачи на јавни услуги, а кога истите се снабдуваат на договорна основа (чл. 3(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Во случај на несогласување на правилата од оваа глава со други правила со кои што се уредуваат посебни сектори, предимство во примената имаат последниве, а за посебните сектори што овие ги уредуваат (чл. 3(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Со правилата од оваа глава не се засега во примената на општите правила на договорното право, а особено правилата за полноважноста, склучувањето и дејството на договорите, во обемот во кој што овие правила не се покриени со оваа глава (чл. 3(5) Директива 2011/83/ЕУ).

(5) Со правилата од оваа глава не се засега во можноста трговците да им нудат на потрошувачите стапување во договорни односи што подразбираат повисоко ниво на заштита отколку она што произлегува од правилата од оваа глава (чл. 3(6) Директива 2011/83/ЕУ).

(6) Правилата од ставовите (2), (3), (4) и (5) од овој член соодветно важат и во поглед на обемот на примена на одредбите од овој закон што се однесуваат на договорите на далечина и договорите вон деловните простории (чл. 3(1), (2), (5) и (6) Директива 2011/83/ЕУ).

**Исклучоци**

**Член 95**

(1) Правилата од оваа глава не се применуваат на договорите:

1) за социјални услуги, вклучувајќи ги и оние на социјално домување, на грижа за деца и на поддршка на семејства и лица кои имаат трајна или привремена потреба за грижа, вклучувајќи ја и долгорочната грижа;

2) за услуги на здравствена заштита, во смисла на прописите за правата на пациентите, без оглед дали истите ги даваат здравствените установи или пак не;

3) за коцка, во смисла на кладење на влог со парична вредност при игрите на среќа, вклучувајќи ги и лотаријата, игрите во казино и работите на опклада;

4) за финансиски услуги;

5) за создавање, стекнување или пренос на недвижности или на права врз недвижности;

6) за градење нов градеж, за битна пренамена на градеж или за закуп на сместување за потребите на домување;

7) за пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани;

8) за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена;

9) кои што, во согласност со правилата од применливите прописи, се составени од субјект на јавната власт кој има обврска согласно прописите да биде независен и непристрасен и кој е должен да обезбеди, давајќи притоа сеопфатни правни информации, дека потрошувачот ќе склучи договор само откако внимателно ќе ги промисли неговите правни аспекти и обем на примена;

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

11) за услуги на превоз на патници, ако поинаку не е определено со правилата од оваа глава;

12) склучени преку продажни автомати или автоматизирани трговски објекти; и

13) склучени со оператори на јавни електронски комуникациски мрежи преку јавни говорници за нивна употреба или склучени за употреба на само една единствена врска што потрошувачот ја воспоставува преку телефон, Интернет или факс-уред (чл. 3(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Исклучоците од ставот (1) од овој член соодветно важат и во поглед на обемот на примена на одредбите од овој закон што се однесуваат на договорите на далечина и договорите вон деловните простории (чл. 3(3) Директива 2011/83/ЕУ).

**Отсек 2**

**ОБВРСКА ЗА ПРЕДДОГОВОРНО ИНФОРМИРАЊЕ (ОБЕЛОДЕНУВАЊЕ)**

**Член 96**

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

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

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

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

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

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

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

7) каде што е соодветно, функционалноста на дигиталната содржина, вклучувајќи ги и применливите мерки за нејзина техничка заштита; и

8) каде што е соодветно, било која релевантна интероперабилност на дигиталната содржина со сметачката опрема или со програмската поддршка, а кога трговецот за ова знаел или разумно се очекува дека за ова требало да знае (чл. 5(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Правилата од ставот (1) од овој член се применуваат и на договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија и 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 (чл. 5(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Правилата од ставот (1) од овој член се применуваат на договорите за продажба и на договорите за услуги што не се склучуваат како договори на далечина или како договори вон деловните простории (чл. 5(1) Директива 2011/83/ЕУ).

**Отсек 3**

**ДРУГИ ПРАВА НА ПОТРОШУВАЧОТ**

**Обем на примена на правилата од овој отсек**

**Член 97**

(1) Правилата од овој отсек се применуваат на договорите за продажба, како и на договорите за услуги (чл. 17(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Правилата од овој отсек се применуваат и на договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија, како и на договорите за снабдување подрачно греење или дигитална содржина (чл. 17(2) Директива 2011/83/ЕУ).

**Надоместоци за користење на средства за плаќање**

**Член 98**

(1) На трговците им е забрането да им наплаќаат на потрошувачите надоместоци за користење на одредени средства за плаќање што го надминуваат трошокот што трговецот е должен да ги поднесе за користењето на овие средства (чл. 19 Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Правилото од ставот (1) од овој член соодветно се применува и на договорите за услуги на превоз на патници, како и на договорите за пакет-аранжмани (чл. 3(3)(k) и 19 Директива 2011/83/ЕУ; чл. 27(2) Директива (ЕУ) 2015/2302).

**Тарифа на телефонска комуникација**

**Член 99**

(1) Кога трговецот се користи со телефонска линија за целите на комуникација на потрошувачот со него што е поврзана со склучениот договор, потрошувачот кој го контактирал трговецот не е обврзан да плати повеќе од основната тарифа на повикот (чл. 21 Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Со правилото од ставот (1) од овој член не се засега во правото на операторите на јавни електронски комуникациски мрежи да наплаќаат за таквите повици (чл. 21 Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Правилата од овој член соодветно се применуваат и на договорите за пакет-аранжмани (чл. 21 Директива 2011/83/ЕУ; чл. 27(2) Директива (ЕУ) 2015/2302).

**Согласност за дополнителни плаќања**

**Член 100**

(1) Пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор или со било која понуда, трговецот е должен да побара од потрошувачот изречна согласност за било кое плаќање што е дополнително во однос на надоместокот договорен за главната договорна обврска на трговецот (чл. 22 Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Доколку трговецот не обезбедил изречна согласност од потрошувачот туку за истата извел заклучок врз основа на стандардните опции што потрошувачот е должен да ги одбие како би избегнал дополнително плаќање, потрошувачот има право на враќање на ова плаќање (чл. 22 Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Правилата од овој член соодветно се применуваат и на договорите за услуги на превоз на патници, како и на договорите за пакет-аранжмани (чл. 3(3)(k) и 22 Директива 2011/83/ЕУ; чл. 27(2) Директива (ЕУ) 2015/2302).

**Инертна продажба**

**Член 101**

(1) Во смисла на правилата што се однесуваат на забраната за инертна продажба како нечесна трговска практика, потрошувачот не е обврзан на било каков надоместок во случаите на небарани испораки на стоки, вода, гас, електрична енергија, подрачно греење или дигитална содржина, како и во случаите на небарани вршења услуги (чл. 27 Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Изостанокот на одговор од страна на потрошувачот не може да се смета како негова согласност на небараните испораки или вршења (чл. 27 Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Секоја спротивна спогодба е ништовна (чл. 27 Директива 2011/83/ЕУ).

**Отсек 4**

**НЕКОИ ПОСЕБНИ ПРАВИЛА ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРОДАЖБА**

**Обем на примена на правилата од овој отсек**

**Член 102**

(1) Правилата од овој отсек се применуваат само на договорите за продажба (чл. 17(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Правилата од овој отсек не се применуваат на 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 (чл. 17(1) Директива 2011/83/ЕУ).

**Испорака**

**Член 103**

(1) Освен ако страните поинаку не се договориле во поглед на времето на испорака, трговецот е обврзан да ги испорача стоките по пат на пренос на физичкото владение или контрола врз стоките на потрошувачот, без одлагање, а во секој случај не подоцна од триесет календарски дена од склучувањето на договорот (чл. 18(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Кога трговецот не ја испочитувал обврската за испорака на стоките во времето договорено со потрошувачот или во рокот од ставот (1) од овој член, потрошувачот е овластен да го повика трговецот да ја изврши испораката и за ова да му остави дополнителен примерен рок што е соодветен на околностите на случајот при што, ако трговецот не ја изврши испораката во овој рок, потрошувачот има право да го раскине договорот (чл. 18(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Потрошувачот не мора да му остави на трговецот дополнителен примерен рок за испорака што е соодветен на околностите на случајот во случаите кога трговецот одбил да ја изврши испораката, кога испораката во договореното време е битна земајќи ги предвид сите околности при склучувањето на договорот, како и кога потрошувачот пред склучувањето на договорот го известил трговецот дека испораката до или на одреден датум е битна (чл. 18(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Во случаите од ставот (3) од овој член, кога трговецот не ја испочитувал обврската за испорака на стоките во времето договорено со потрошувачот или во рокот од ставот (1) од овој член, потрошувачот има право да го раскине договорот веднаш (чл. 18(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(5) По раскинувањето на договорот, трговецот е должен да му ги врати на потрошувачот сите износи што овој му ги платил по основ на договорот (чл. 18(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(6) Со правото на потрошувачот да го раскине договорот не се засега во неговите права на користење други правни средства по основ на други соодветни применливи правила (чл. 18(4) Директива 2011/83/ЕУ).

**Преминување на ризикот**

**Член 104**

(1) Кога согласно договорот трговецот е обврзан да му ги испрати стоките на потрошувачот, ризикот за случајно пропаѓање или оштетување на стоките преминува на потрошувачот кога тој или некој трет субјект определен од негова страна, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз стоките (чл. 20 Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Во случаите кога потрошувачот му го доверил превозот на стоките на одреден превозник а трговецот не го понудил изборот на превозникот, ризикот за случајно пропаѓање или оштетување на стоките преминува на потрошувачот кога стоките се испорачани на превозникот (чл. 20 Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Со правилото од ставот (2) од овој член не се засега во правата на потрошувачот во однос на превозникот (чл. 20 Директива 2011/83/ЕУ).

**Оддел 3**

**ПОСЕБНИ ПРАВИЛА ЗА ДОГОВОРОТ ЗА ПРОДАЖБА**

**Глава 1**

**СООБРАЗНОСТ НА СТОКИТЕ**

**Општи одредби**

**Член 105**

(1) Трговецот е должен на потрошувачот да му предаде потрошувачка стока што е сообразна со договорот за продажба и му одговара на потрошувачот за секоја несообразност на стоката што постоела во моментот на нејзиното предавање на потрошувачот, без оглед дали за ова знаел (т.н. законска одговорност за сообразност) (чл. 2(1) и 3(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Трговецот му одговара на потрошувачот и за секоја несообразност на потрошувачка стока со договорот за продажба што ќе се појави по нејзиното предавање на потрошувачот, ако истата е последица од причина што постоела пред предавањето.

(3) Се претпоставува дека несообразноста што се покажала во рок од шест месеци од предавањето на потрошувачката стока на потрошувачот постоела во моментот на нејзиното предавање, освен доколку оваа претпоставка е несоодветна со природата на стоките или со природата на несообразноста (чл. 5(3) Директива 1999/44/ЕЗ).

(4) Ако со правилата од оваа глава поинаку, кога трговецот му издал на потрошувачот изјава за сообразност на потрошувачката стока, соодветно се применуваат правилата од овој закон за содржината, формата и јазикот на гарантниот лист.

**Обем на примена на правилата од оваа глава**

**Член 106**

(1) Како потрошувачка стока, во смисла на оваа глава, се смета секој опиплив подвижен предмет, со исклучок на стоките што се продаваат во постапка за извршување или инаку според законско овластување, на водата и гасот што не се пакувани за продажба во точно определен волумен или количество, како и на електричната енергија (чл. 1(b) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Договорите за снабдување на потрошувачка стока што треба да се произведе се сметаат како договори за продажба во смисла на правилата од оваа глава (чл. 2(4) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) Ако поинаку не е договорено, правилата од оваа глава не се применуваат на половните (веќе употребувани) стоки што се продаваат на јавни аукции каде потрошувачите ја имаат можноста од лично присуство (чл. 1(3) Директива 1999/44/ЕЗ).

(4) Правилата од оваа глава не се применуваат на одговорноста за небезбедност на производите уредена со посебни прописи, како ни на одговорноста за штета предизвикана од неисправен производ уредена со правилата од овој закон.

**Кога стоката е во сообразност со договорот**

**Член 107**

(1) Се претпоставува дека потрошувачките стоки се во сообразност со договорот кога:

1) одговараат на описот што го дал трговецот и ги поседуваат својствата на стоките што трговецот му ги покажал на потрошувачот како мостра или модел;

2) се погодни за посебната намена за која што потрошувачот ги набавува, за што трговецот знаел во моментот на склучување на договорот и истото го прифатил;

3) се погодни за намената за која што стоките од истиот вид вообичаено се користат; или

4) ги покажуваат квалитетот и функционалноста што се вообичаени за стоките од ист вид и кои што потрошувачот може разумно да ги очекува, со оглед на природата на стоките и имајќи ги предвид било кои јавни изјави за посебните својства на стоките дадени од страна на трговецот, производителот или неговиот претставник, особено при огласувањето или при означувањето (чл. 2(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Како несообразност ќе се смета и било која 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 што треба да ги монтира самиот потрошувач ги монтирал овој а неправилното монтирање е последица на недостатоците во упатствата за монтирање (чл. 2(5) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) Нема да се смета дека потрошувачките стоки не се во сообразност со договорот ако, во времето на склучувањето на договорот, потрошувачот знаел или не можел разумно да не знае за несообразноста на стоките, како и кога несообразноста на стоките е последица на материјалите што ги дал потрошувачот (чл. 2(3) Директива 1999/44/ЕЗ).

(4) Трговецот не е врзан за јавните изјави, во смисла на точката 4) од ставот (1) од овој член, доколку докаже дека не знаел и не можел разумно да знае за соодветните изјави, доколку докаже дека изјавата била точна во времето на склучување на договорот или доколку докаже дека изјавата не можела да влијае на одлуката на потрошувачот да ја купи стоката (чл. 2(4) Директива 1999/44/ЕЗ).

(5) Како производител, во смисла на оваа глава, се смета субјектот кој ја изработил потрошувачката стока, субјектот кој ја увезол потрошувачката стока на територијата на државата, како и било кој субјект кој, обележувајќи ја потрошувачката стока со своето име, фирма, назив, трговска марка или каков било друг знак за разликување, се претставува како производител (чл. 1(d) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Права на потрошувачот во случај на несообразност**

**Член 108**

(1) 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 (чл. 3(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Во секој случај, потрошувачот може да бара надомест на штетата што ја претрпел поради несообразноста на стоките, вклучувајќи ја и штетата што поради несообразноста на стоките ја претрпел на другите свои предмети, а според општите правила на облигационото право за одговорноста за штета (чл. 8(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) Бесплатноста, во смисла на оваа глава, ги подразбира потребните трошоци за доведување на стоката во сообразност со договорот, а особено трошоците за поштарина, труд и материјали (чл. 3(4) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Право на поправка или замена**

**Член 109**

(1) Потрошувачот е овластен првенствено да бара трговецот или лицето определено од негова страна бесплатно да ја поправи потрошувачката стока или пак да бара од трговецот бесплатна замена на потрошувачката стока, освен ако ова е невозможно или несоодветно (чл. 3(3) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Кога потрошувачот избрал да бара замена на потрошувачката стока, тој може да бара:

1) бесплатна замена на стоката со соодветна стока од ист вид, со иста трговска марка, со ист дизајн, со иста ознака за потеклото, со иста географска ознака или со друг ист знак за разликување; или

2) замена на стоката со соодветна стока од друг вид, со друга трговска марка, со друг дизајн, со друга ознака за потеклото, со друга географска ознака или со друг знак за разликување, со тоа што не се засега во правото на потрошувачот да бара намалување на цената, односно во правото на трговецот да бара зголемување на цената за стоката од друг вид, со друга трговска марка, со друг дизајн, со друга ознака за потеклото, со друга географска ознака или со друг знак за разликување (чл. 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) Промената на цената, во смисла на точката 2) од ставот (2) од овој член, се врши врз основа на цените што важат во моментот на замената.

(4) Се смета дека барањето на потрошувачот за поправка или замена на потрошувачката стока е несоодветно ако за трговецот повлекува трошоци што се неразумни во однос на другите евентуални барања на потрошувачот, а имајќи ги предвид вредноста на стоката доколку не постоела несообразноста, значењето на несообразноста за потрошувачот, како и тоа дали другото евентуално барање на потрошувачот би можело да биде исполнето без значителни непријатности за потрошувачот (чл. 3(3) Директива 1999/44/ЕЗ).

(5) Трговецот или лицето определено од негова страна се должни поправката или замената на потрошувачките стоки, соодветно, да ја извршат во разумен рок што не може да биде подолг од еден месец од кога стоката е преземена и без значителни непријатности за потрошувачот, имајќи ги предвид природата на стоката и намена за која што потрошувачот ја набавил (чл. 3(3) и 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(6) Во секој случај, потрошувачот кој барал поправка на потрошувачката стока е овластен да бара нејзина замена ако трговецот или лицето определено од негова страна не ја извршиле бараната поправка во разумен рок што не може да биде подолг од еден месец од кога стоката е преземена.

(7) Под поправка се подразбира доведување на потрошувачката стока во сообразност со договорот (чл. 1(f) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Право на сразмерно намалување на цената**

**Член 110**

(1) Потрошувачот е овластен да бара од трговецот сразмерно намалување на цената, доколку:

1) потрошувачот не е овластен да бара ниту поправка ниту замена на стоката, согласно правилата од оваа глава;

2) трговецот или лицето определено од негова страна не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, во разумен рок што не може да биде подолг од еден месец од кога стоката е преземена; или

3) трговецот или лицето определено од негова страна не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, без значителни непријатности за потрошувачот (чл. 3(5) и 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Сразмерното намалување на цената се врши според сразмерот помеѓу вредноста на сообразната стока и вредноста на несообразната стока во времето на склучувањето на договорот.

**Право на раскинување на договорот**

**Член 111**

(1) Потрошувачот е овластен да го раскине договорот, доколку:

1) потрошувачот не е овластен да бара ниту поправка ниту замена на стоката, согласно правилата од оваа глава;

2) трговецот или лицето определено од негова страна не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, во разумен рок што не може да биде подолг од еден месец од кога стоката е преземена; или

3) трговецот или лицето определено од негова страна не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, без значителни непријатности за потрошувачот (чл. 3(5) и 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Независно од правилата од ставот (1) од овој член, потрошувачот е овластен да го раскине договорот и доколку трговецот на извршил или исплатил соодветно намалување на цената во разумен рок што не може да биде подолг од осум календарски дена од кога го примил барањето на потрошувачот за сразмерно намалување на цената (чл. 3(5) и 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) Во секој случај, потрошувачот не е овластен да го раскине договорот доколку несообразноста на потрошувачките стоки е од помало значење, при што не се засегаат неговите други права согласно правилата од оваа глава (чл. 3(6) Директива 1999/44/ЕЗ).

(4) Во поглед на дејството на раскинувањето на договорот соодветно се применуваат општите правила на облигационото право за раскинување на договорите поради неисполнување.

(5) Со правилата од оваа глава не се засега во правото на потрошувачот да го раскине договорот поради битна повреда, согласно општите правила на облигационото право за раскинување на договорите поради неисполнување и за раскинување поради материјални недостатоци на исполнувањето (чл. 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Услови за остварување на правата на потрошувачот во случај на несообразност**

**Член 112**

(1) Заради остварување на неговите права, во смисла на оваа глава, не е потребно потрошувачот да ја прегледал потрошувачката стока при нејзиното предавање, ниту да ја дал на преглед на трет субјект.

(2) Во секој случај, заради остварување на неговите права, во смисла на оваа глава, потребно е потрошувачот да го извести трговецот или лицето определено од негова страна за постоење на несообразност на стоката, без оглед дали несообразноста е видлива или скриена, во рок од два месеци сметано од денот кога ја открил несообразноста.

(3) Судот или друг надлежен орган или тело не внимава на рокот од ставот (2) од овој член по службена должност (чл. 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(4) Товарот на докажување дека потрошувачот не го известил трговецот или лицето определено од негова страна за несообразноста на стоката во рок од два месеци сметано од денот кога ја открил несообразноста лежи на трговецот (чл. 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Рокови за остварување на правата на потрошувачот во случај на несообразност**

**Член 113**

(1) Ако спогодбено не уреден подолг рок, трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока доколку истата се покаже во рок од две години од нејзиното предавање (чл. 5(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Потрошувачот може да се користи со своите права во случај на несообразност на стоката со договорот во рок од две години од кога го известил трговецот или лицето определено од негова страна за постоење на несообразност на стоката (чл. 5(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) Роковите од ставот (1) од овој член се преклузивни, додека рокот од ставот (2) од овој член е рок на застареност.

(4) Во случаите на продажба на половни (веќе употребувани) стоки, во смисла на правилата од оваа глава, потрошувачот и трговецот можат да договорат и покус рок од рокот од две години утврден во ставот (1) од овој член, со тоа што договорениот рок не може да биде покус од една година (чл. 7(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(5) Судот или друг надлежен орган или тело не внимава на роковите уредени со правилата од овој член по службена должност (чл. 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Правило на каскадна одговорност**

**Член 114**

(1) Кога 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 синџир на договори или на некој друг посредник, непосредниот трговец е овластен да поднесува барања во однос на одговорниот субјект или одговорните субјекти во договорниот синџир (чл. 4 Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Соодветно се применуваат општите правила на облигационото право за регрес (чл. 4 Директива 1999/44/ЕЗ).

**Задолжителна примена на правилата од оваа глава**

**Член 115**

(1) Примената на правилата од оваа глава не може да биде исклучена или ограничена со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот, настаната или склучена пред потрошувачот да го извести трговецот за несообразноста на потрошувачките стоки, со која што непосредно или посредно се исклучуваат или ограничуваат правата на потрошувачот (чл. 7(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Во потрошувачките односи со меѓународен елемент, правилата од оваа глава се применуваат независно од правилата за одредување на меродавното право, како норми со непосредна примена, а кога договорот е во тесна врска со територијата на државата (чл. 7(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) Секоја спротивна спогодба е ништовна (чл. 7(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Соодветна примена**

**Член 116**

Ако со правилата од оваа глава поинаку не е определено, соодветно се применуваат правилата на облигационото право за одговорноста за материјалните и правните недостатоци.

**Глава 2**

**ГАРАНЦИЈА ЗА СТОКИТЕ**

**Општи одредби**

**Член 117**

(1) Кога трговецот му предал на потрошувачот гарантен лист во кој што е содржана обврската на трговецот или на производителот да гарантира за исправното функционирање на потрошувачките стоки во текот на определено време, сметајќи од нивното предавање на потрошувачот, трговецот и производителот се врзани за одредбите и условите предвидени во гарантниот лист и во поврзаното огласување на потрошувачките стоки (чл. 6(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Како потрошувачка стока, во смисла на оваа глава, се смета секој опиплив подвижен предмет, со исклучок на стоките што се продаваат во постапка за извршување или инаку според законско овластување, на водата и гасот што не се пакувани за продажба во точно определен волумен или количество, како и на електричната енергија (чл. 1(b) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) Како гаранција, во смисла на оваа глава, се смета трговската гаранција што ја подразбира секоја обврска на трговецот или на производителот, што се дава без надоместок и без дополнителни трошоци, на потрошувачот да му ја врати платената цена за потрошувачката стока, како и потрошувачката стока да ја замени, поправи или со истата да постапи на било кој начин, а доколку потрошувачката стока не одговара на одредбите, условите и/или спецификацијата содржани во гарантниот лист или во поврзаното огласување (чл. 1(e) Директива 1999/44/ЕЗ).

(4) Како производител, во смисла на оваа глава, се смета субјектот кој ја изработил потрошувачката стока, субјектот кој ја увезол потрошувачката стока на територијата на државата, како и било кој субјект кој, обележувајќи ја потрошувачката стока со своето име, фирма, назив, трговска марка или каков било друг знак за разликување, се претставува како производител (чл. 1(d) Директива 1999/44/ЕЗ).

(5) Правилата од оваа глава соодветно се применуваат и во случаите кога трговецот или производителот не му издале на потрошувачот гарантен лист, но нивната обврска за гаранција произлегува од поврзаното огласување, во смисла на ставот (3) од овој член.

(6) Со правилата од оваа глава не се засега во правилата за одговорноста на трговецот за несообразноста на стоките.

**Содржина, форма и јазик на гарантниот лист**

**Член 118**

(1) Во гарантниот лист мора да биде наведено дека потрошувачот има соодветни права според правото применливо на договорот за продажба на потрошувачките стоки, како и да биде јасно посочено дека самата гаранција не влијае на овие негови права, а особено не на неговите права по основ на несообразност на стоките (чл. 6(2)(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Исто така, на јасен и разбирлив начин, во гарантниот лист мора да бидат наведени описот на потрошувачката стока, датумот на нејзината продажба, бројот на издадената сметка, содржината на гаранцијата и битните услови што се потребни за поставување барања согласно гаранцијата, а особено рокот на важење на гаранцијата, територијалната примена на гаранцијата, името (називот) и адресата (седиштето) на нејзиниот издавач, како и името (називот), адресата (седиштето) и податоците за контакт со субјектот на кој што потрошувачот треба да му се обрати во случај кога потрошувачката стока не функционира исправно (чл. 6(2)(2) и 8(2) Директива 1999/44/ЕЗ).

(3) На барање на потрошувачот, гарантниот лист во кој што е содржана гаранцијата му се става на располагање на потрошувачот во пишана форма или на друг траен носач што за него е достапен и пристапен (чл. 6(3) Директива 1999/44/ЕЗ).

(4) Гарантниот лист во кој што е содржана гаранцијата се издава, по правило, на јазикот што е службен на целата територија на државата, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба на други јазици (чл. 6(4) Директива 1999/44/ЕЗ).

(5) Кога гарантниот лист во кој што е содржана гаранцијата издадена од страна на трговецот или од страна на производителот е на странски јазик, важат единствено условите и одредбите од гаранцијата што се на јазик што е службен на целата територија на државата, освен доколку со гаранцијата издадена на странски јазик не се предвидени поголеми права за потрошувачот.

(6) Кога гарантниот лист во кој што е содржана гаранцијата не е во согласност со правилата од ставовите (1), (2), (3) и (4) од овој член, ова не влијае на важноста на гаранцијата, а потрошувачот е овластен да се потпре на гаранцијата и да бара нејзино исполнување (чл. 6(5) Директива 1999/44/ЕЗ).

(7) Правилата и условите наведени во гарантниот лист се обврзни за потрошувачот само ако се јасни, разбирливи и лесно воочливи.

**Гарантен рок**

**Член 119**

(1) Траењето на гарантниот рок потрошувачот и трговецот го определуваат спогодбено, со тоа што рокот не може да биде пократок од една година.

(2) Кога во гарантниот лист се наведени повеќе гарантни рокови со различно траење, а не се индивидуално определени потрошувачките стоки и/или нивните припадоци на кои што овие рокови се однесуваат, како општо применлив се зема подолгиот гарантен рок.

(3) Покрај правилото од ставот (2) од овој член, кога во гарантниот лист издаден од страна на трговецот и во гарантниот лист издаден од страна на производителот се наведени гарантни рокови со различно траење, како општо применлив се зема подолгиот гарантен рок.

**Права на потрошувачот**

**Член 120**

(1) Потрошувачот може поради неисправното функционирање да бара од трговецот, односно од производителот или лицето определено од нивна страна поправка на потрошувачката стока или пак од трговецот, односно од производителот да бара замена на потрошувачката стока во текот на гарантниот рок, без оглед на тоа кога се појавило неисправното функционирање.

(2) Потрошувачот може да бара замена на потрошувачката стока во случај кога потрошувачката стока е веќе поправана три пати во текот на гарантниот рок, независно од причината за поправање, како и во случај кога потрошувачката стока е веќе поправана два пати во текот на гарантниот рок од иста причина за поправање.

(3) Во случаите на ставот (2) од овој член, трговецот, односно производителот е должен, иако е утврдена натамошна можност за поправка во текот на гарантниот рок, на барање на потрошувачот, да ја замени потрошувачката стока.

(4) Ако во моментот на поднесувањето на барањето од потрошувачот трговецот, односно производителот нема соодветна потрошувачка стока, односно потрошувачка стока што ќе одговара на потребите на потрошувачот, а во секој случај по изминувањето на еден месец од направеното барање, потрошувачот има право, по свој избор:

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

2) да бара сразмерно намалување на цената; или

3) да бара замена со друга соодветна потрошувачка стока, а кога трговецот, односно производителот со ваква располага.

(5) Трговецот, односно производителот е должен да го извести потрошувачот кој барал замена на потрошувачката стока дека располага со таква потрошувачка стока во рок кој не може да биде подолг од еден месец од денот на приемот на барањето.

(6) Потрошувачот, во секој случај, има право на надомест на штетата што ја претрпел поради тоа што бил лишен од употребата на потрошувачката стока од моментот на барањето поправка или замена до нивното извршување, како и на секоја друга штета.

**Продолжување на гарантниот рок**

**Член 121**

(1) Во случај на помала поправка, гарантниот рок се продолжува онолку колку што потрошувачот бил лишен од употребата на потрошувачката стока.

(2) Меѓутоа, кога поради неисправното функционирање е извршена замена на потрошувачката стока или нејзина суштествена поправка, гарантниот рок почнува одново да тече од замената, односно од враќањето на поправената потрошувачка стока.

(3) Ако е заменет или суштествено поправен само некој дел од потрошувачката стока, гарантниот рок почнува повторно да тече само за тој дел.

(4) Трговецот, односно производителот е должен да ги забележи правата на потрошувачот од правилата од овој член во гарантниот лист.

**Трошоци и ризик**

**Член 122**

(1) Трговецот, односно производителот е должен на своја сметка да ја пренесе потрошувачката стока до местото каде што истата треба да се поправи, односно да се замени, како и поправената, односно заменетата потрошувачка стока да му ја врати назад на потрошувачот.

(2) За тоа време трговецот, односно производителот го поднесува ризикот за пропаѓање или оштетување на потрошувачката стока.

**Губење на правата**

**Член 123**

Правата на потрошувачот спрема трговецот, односно производителот врз основа на гаранцијата содржана во гарантниот лист се гаснат по истекот на една година, сметајќи од денот кога барал од него поправка или замена на потрошувачката стока.

**Забрана на злоупотреба на изразите „гаранција“ или „гарантен лист“**

**Член 124**

Забрането им е на трговците при склучувањето на договорите за продажба како и при огласувањето на потрошувачките стоки да ги користат изразите „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 правилата од овој закон или друг пропис.

**Соодветна примена**

**Член 125**

Соодветно се применуваат правилата на облигационото право за гаранција за исправно функционирање на стоките (чл. 8(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Задолжителна примена на правилата од оваа глава**

**Член 126**

(1) Примената на правилата од оваа глава не може да биде исклучена или ограничена, на непосреден или на посреден начин, со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот (чл. 7(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

(2) Кога во гарантниот лист се содржани услови и/или правила спротивни на правилата од оваа глава или од друг пропис, на нивно место стапуваат правилата содржани во овој закон или во друг пропис.

(3) Товарот на докажување дека трговецот ги исполнил неговите обврски согласно правилата за гаранција за исправното функционирање на потрошувачката стока од оваа глава лежи на трговецот.

(4) Во потрошувачките односи со меѓународен елемент, правилата од оваа глава се применуваат независно од правилата за одредување на меродавното право, како норми со непосредна примена, а кога договорот е во тесна врска со територијата на државата (чл. 7(3) Директива 1999/44/ЕЗ).

(5) Секоја спротивна спогодба е ништовна (чл. 7(1) Директива 1999/44/ЕЗ).

**Оддел 4**

**ПОСЕБНИ ПОТРОШУВАЧКИ ДОГОВОРИ**

**Глава 1**

**ДОГОВОРИ НА ДАЛЕЧИНА И ДОГОВОРИ ВОН ДЕЛОВНИТЕ ПРОСТОРИИ**

**Отсек 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ**

**Обем на примена на правилата од оваа глава**

**Член 127**

Во оваа глава се уредуваат правила што се применуваат на договорите на далечина и на договорите вон деловните простории, биле овие договори за продажба или договори за услуги склучени помеѓу потрошувач и трговец (чл. 1 и 3(1) Директива 2011/83/ЕУ).

**Задолжителна примена на правилата од оваа глава**

**Член 128**

(1) Примената на правилата од оваа глава со кои што се предвидуваат права за потрошувачот не може да биде исклучена или ограничена со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот, а кога на соодветниот договор е применливо домашното право (чл. 25 Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Секоја спротивна спогодба е ништовна (чл. 25 Директива 2011/83/ЕУ).

**Отсек 2**

**ОБВРСКА ЗА ПРЕДДОГОВОРНО ИНФОРМИРАЊЕ (ОБЕЛОДЕНУВАЊЕ)**

**Содржина на обврската за преддоговорно информирање (обелоденување)**

**Член 129**

(1) Во доволно време пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор на далечина или договор вон деловните простории, односно со било која соодветна понуда, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следниве информации:

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

2) идентитетот на трговецот, како што се неговото трговско име или назив;

3) географската адреса каде што трговецот е деловно основан и, каде што е соодветно, неговите телефонски број, број на факс и адреса на електронска пошта, а за овозможување на брз и ефикасен контакт на потрошувачот со трговецот, како и, каде што е соодветно, географската адреса и идентитетот на трговецот во чие што име и/или сметка овој дејствува;

4) кога е различна од адресата наведена во точката 3) од овој став, географската адреса на деловното седиште на трговецот и, каде што е соодветно, географската адреса на трговецот во чие што име и/или сметка овој дејствува, а на кои што потрошувачот може да упатува било која поплака;

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

6) кај договорите на неопределено време или договорите со претплата, вкупната цена во која што се вклучени вкупните трошоци за пресметковниот период при што, кога кај овие договори се врши плаќање во фиксен износ, вкупната цена ги опфаќа и вкупните месечни трошоци со тоа што, во случаите кога вкупните трошоци разумно не можат да се утврдат однапред, се наведува начинот на пресметување на цената;

7) трошоците за користење на средствата за комуникација на далечина за склучување на договорот, кога овие трошоци се пресметуваат на некој друг начин, а не по основната тарифа;

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

9) кога на потрошувачот му е на располагање правото на повлекување, неговото траење и условите и постапката за негово вршење во согласност со правилата од оваа глава, како и модел образецот за повлекување од делот Б од прилогот 6 кон овој закон;

10) каде што е соодветно, наведување дека потрошувачот е должен да ги поднесе трошоците за враќање на стоките во случај на негово повлекување од договорот и, кога кај договорите на далечина стоките не можат, поради нивната природа, нормално да бидат вратени по пошта, наведување на трошоците за враќање;

11) наведување дека, доколку потрошувачот го врши правото на повлекување откако поставил барање за извршување на услугите или испорака на соодветните стоки согласно правилата од оваа глава, тој е должен да му ги плати на трговецот разумните трошоци во согласност со правилата од оваа глава;

12) кога на потрошувачот во согласност со правилата од оваа глава не му е на располагање правото на повлекување, наведување дека потрошувачот не може да се користи со правото на повлекување или, пак, каде што е соодветно, наведување на околностите кога потрошувачот го губи правото на повлекување;

13) наведување во смисла на потврдување на постоењето одговорност за несообразноста на стоките или услугите, во смисла на применливите прописи;

14) каде што е соодветно, постоењето и условите на вршење на после продажна помош на потрошувачот, после продажни услуги и трговски гаранции;

15) наведување на постоењето на соодветни кодекси на однесување и, каде што е соодветно, на начините за пристап до примероци од истите;

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

17) каде што е соодветно, минималното траење на обврските на потрошувачот според договорот;

18) каде што е соодветно, постоењето и применливите услови за депозитите или другите финансиски гаранции што потрошувачот е должен да ги плати или да ги издаде на барање од трговецот;

19) каде што е соодветно, функционалноста на дигиталната содржина, вклучувајќи ги и применливите мерки за нејзина техничка заштита;

20) каде што е соодветно, било која релевантна интероперабилност на дигиталната содржина со сметачката опрема или со програмската поддршка, а кога трговецот за ова знаел или разумно се очекува дека за ова требало да знае; и

21) каде што е соодветно, постоењето можност за пристап кон начини на вонсудско решавање на споровите со потрошувачот, применливи на трговецот, како и за начините за пристап кон истите (чл. 6(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Правилата од ставот (1) од овој член се применуваат и на договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија и 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 (чл. 6(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Во случаите на јавна аукција, информациите покриени со правилата од точките 2), 3) и 4) од ставот (1) од овој член можат да бидат заменети со еднаквите подробности што ги дава аукционерот (чл. 6(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Информациите покриени со правилата од точките 9), 10) и 11) од ставот (1) од овој член можат да бидат дадени по пат на модел насоките за повлекување од делот А од прилогот 6 кон овој закон, при што се смета дека трговецот ја исполнил обврската за преддоговорно информирање (обелоденување) во поглед на овие информации доколку овие модел насоки за повлекување му ги доставил на потрошувачот точно пополнети (чл. 6(4) Директива 2011/83/ЕУ).

(5) Доколку трговецот не ја извршил обврската за преддоговорно информирање (обелоденување) за дополнителните надоместоци или други трошоци согласно правилата од точките 5) и 6) од ставот (1) од овој член, како и обврската за преддоговорно информирање (обелоденување) за трошоците за враќање на стоките согласно правилото од точката 10) од ставот (1) од овој член, потрошувачот не е обврзан да ги поднесе овие надоместоци или трошоци (чл. 6(6) Директива 2011/83/ЕУ).

**Обврзност на преддоговорните информации**

**Член 130**

Информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) претставуваат составен дел од договорот на далечина, односно од договорот вон деловните простории и не можат да се менуваат освен ако страните изречно не се спогодат поинаку (чл. 6(5) Директива 2011/83/ЕУ).

**Јазик на преддоговорните информации**

**Член 131**

(1) Трговецот е должен информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) да му ги даде на потрошувачот на јазикот што е службен на целата територија на државата, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба на други јазици (чл. 6(7) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Правилото од ставот (1) од овој член соодветно се применува и на договорите за пакет-аранжмани (чл. 6(7) Директива 2011/83/ЕУ; чл. 27(2) Директива (ЕУ) 2015/2302).

**Товар на докажување**

**Член 132**

Во случај на спор за тоа дали, кога или како на потрошувачот му се дадени информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување), товарот на докажување лежи на трговецот (чл. 6(9) Директива 2011/83/ЕУ).

**Формални барања за договорите вон деловните простории**

**Член 133**

(1) Во поглед на договорите вон деловните простории, трговецот е должен да му ги даде на потрошувачот информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) на хартија или, ако потрошувачот се согласи, на друг траен носач (чл. 7(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) мора да бидат читливи и составени на јасен и разбирлив начин (чл. 7(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Трговецот е должен на потрошувачот да му врачи примерок од потпишаниот договор или потврда за склучениот договор на хартија или, ако потрошувачот се согласи, на друг траен носач, вклучувајќи ја и потврдата за претходната изречна согласност и прифаќањето на потрошувачот за извршување на договорот за снабдување со дигитална содржина, кога истата не се снабдува на траен носач, при што потрошувачот, во согласност со правилата од оваа глава, го губи правото на повлекување (чл. 7(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Во случаите кога потрошувачот намерува извршувањето на услуги или снабдувањето со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и снабдувањето со подрачно греење да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот, трговецот е должен од потрошувачот да бара овој да постави изречно вакво барање, и тоа на траен носач (чл. 7(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(5) Со посебните прописи не можат да се воведат дополнителни формални барања за договорите вон деловните простории, освен оние предвидени со правилата од овој член (чл. 7(5) Директива 2011/83/ЕУ).

**Формални барања за договорите на далечина**

**Член 134**

(1) Во поглед на договорите на далечина, трговецот е должен да му ги даде или да му ги направи достапни на потрошувачот информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) на начин што е соодветен на средството за комуникација на далечина, како и на јасен и разбирлив начин (чл. 8(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Кога информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) му даваат на потрошувачот на траен носач, истите мораат да бидат читливи (чл. 8(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Кога со договорот на далечина што треба да се склучи по пат на електронски средства потрошувачот презема обврска да изврши плаќање, трговецот е должен на јасен и очигледен начин, а непосредно пред овој да ја направи нарачката, да му ги даде на потрошувачот следниве информации:

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

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

3) кај договорите на неопределено време или договорите со претплата, вкупната цена во која што се вклучени вкупните трошоци за пресметковниот период при што, кога кај овие договори се врши плаќање во фиксен износ, вкупната цена ги опфаќа и вкупните месечни трошоци со тоа што, во случаите кога вкупните трошоци разумно не можат да се утврдат однапред, се наведува начинот на пресметување на цената;

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

5) каде што е соодветно, минималното траење на обврските на потрошувачот според договорот (чл. 8(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Кога со договорот на далечина што треба да се склучи по пат на електронски средства потрошувачот презема обврска да изврши плаќање, трговецот е должен да обезбеди дека потрошувачот, при правењето на нарачката, изречно ќе потврди дека нарачката подразбира негова обврска за плаќање (чл. 8(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(5) Кога со договорот на далечина што треба да се склучи по пат на електронски средства потрошувачот презема обврска да изврши плаќање, а правењето на нарачката подразбира активација на копче или слична функција, трговецот е должен да обезбеди означување, на видливо читлив начин, на копчето или сличната функција само со зборовите „нарачка со обврска за плаќање“ или со соодветен недвосмислен исказ што означува дека правењето на нарачката подразбира обврска за плаќање кон трговецот (чл. 8(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(6) Доколку трговецот не ги испочитува обврските предвидени со правилата од ставовите (4) и (5) од овој член, потрошувачот не е обврзан со договорот или нарачката (чл. 8(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(7) Правилата од ставовите (3), (4), (5) и (6) од овој член соодветно се применуваат и на договорите за услуги на превоз на патници, како и на договорите за пакет-аранжмани (чл. 3(3)(k) и 8(2) Директива 2011/83/ЕУ; чл. 27(2) Директива (ЕУ)).

(8) Трговецот е должен да обезбеди јасно и читливо означување на својата трговска Интернет страница, најдоцна до почетокот на процесот за нарачка, дали постојат ограничувања во поглед на испораката, како и кои средства за плаќање се прифаќаат (чл. 8(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(9) Кога договорот се склучува по пат на средства за комуникација на далечина што подразбираат ограничен простор или време за прикажување на информациите, трговецот е должен, по пат на ова средство и пред склучувањето на овој договор, на потрошувачот да му ги направи достапни најмалку следниве информации:

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

2) идентитетот на трговецот, како што се неговото трговско име или назив;

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

4) кај договорите на неопределено време или договорите со претплата, вкупната цена во која што се вклучени вкупните трошоци за пресметковниот период при што, кога кај овие договори се врши плаќање во фиксен износ, вкупната цена ги опфаќа и вкупните месечни трошоци со тоа што, во случаите кога вкупните трошоци разумно не можат да се утврдат однапред, се наведува начинот на пресметување на цената;

5) кога на потрошувачот му е на располагање правото на повлекување, неговото траење и условите и постапката за негово вршење во согласност со правилата од оваа глава, како и модел образецот за повлекување од делот Б од прилогот 6 кон овој закон; и

6) рокот на важење на договорот, каде што е соодветно а, доколку договорот е на неопределено време или пак подлежи на автоматско продолжување, тогаш условите за раскинување на договорот (чл. 8(4) Директива 2011/83/ЕУ).

(10) Кога договорот се склучува по пат на средства за комуникација на далечина што подразбираат ограничен простор или време за прикажување на информациите, трговецот е должен на потрошувачот да му ги даде останатите информации покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување), покрај оние од ставот (9) од овој член, на соодветен начин и во согласност правилата од ставовите (1) и (2) од овој член (чл. 8(4) Директива 2011/83/ЕУ).

(11) Независно од правилата од ставовите (9) и (10) од овој член, доколку трговецот му телефонира на потрошувачот за целите на склучување договор за далечина, тој е должен, на почетокот од разговорот со потрошувачот, да му ги соопшти на потрошувачот својот идентитет и, каде што е соодветно, идентитетот на субјектот во чие што име и/или сметка го прави повикот, како и трговската цел на повикот (чл. 8(5) Директива 2011/83/ЕУ).

(12) Кога договорот на далечина треба да се склучи телефонски, трговецот е должен на потрошувачот да му издаде потврда за понудата на траен носач, при што потрошувачот е обврзан дури откако ќе ја потпише понудата или ќе ја прати својата пишана согласност, а на траен носач (чл. 8(6) Директива 2011/83/ЕУ).

(13) Правилото од ставот (12) од овој член соодветно се применува и на договорите за пакет-аранжмани (чл. 8(6) Директива 2011/83/ЕУ; чл. 27(2) Директива (ЕУ) 2015/2302).

(14) Трговецот е должен на потрошувачот да му обезбеди потврда за склучениот договор, на траен носач, во разумно време по склучувањето на договорот на далечина, а најдоцна во времето на испорака на стоките или пред почетокот на извршувањето на услугите, при што потврдата мора да ги содржи:

1) сите информации покриени со правилата од овој отсек што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување), освен кога веќе му ги дал овие информации на траен носач пред склучувањето на договорот на далечина; и

2) каде што е соодветно, потврдата за претходната изречна согласност и прифаќањето на потрошувачот за извршување на договорот за снабдување со дигитална содржина, кога истата не се снабдува на траен носач, при што потрошувачот, во согласност со правилата од оваа глава, го губи правото на повлекување (чл. 8(7) Директива 2011/83/ЕУ).

(15) Во случаите кога потрошувачот намерува извршувањето на услуги или снабдувањето со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и снабдувањето со подрачно греење да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот, трговецот е должен од потрошувачот да бара овој да постави изречно вакво барање, и тоа на траен носач (чл. 8(8) Директива 2011/83/ЕУ).

(16) Со правилата од овој член не се засега во примената на правилата од прописите за електронската трговија што се однесуваат на склучувањето на електронските договори и на правењето електронски нарачки (чл. 8(9) Директива 2011/83/ЕУ).

(17) Со посебните прописи не можат да се воведат дополнителни формални барања за договорите на далечина, освен оние предвидени со правилата од овој член (чл. 8(10) Директива 2011/83/ЕУ).

**Обем на примена на правилата од овој отсек**

**Член 135**

(1) Правилата од овој отсек што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) се дополнителни во однос на соодветните правила од општите прописи за услугите, односно општите правила за услугите и од прописите за електронската трговија (чл. 6(8) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Независно од правилото од ставот (1) од овој член, доколку некое од соодветните правила од општите прописи за услугите, односно општите правила за услугите и од прописите за електронската трговија е во спротивност со правилата од оваа глава, а во поглед на содржината и начинот на давање на преддоговорните информации, ќе се применуваат соодветните правила од овој отсек (чл. 6(8) и т. 12 преамбула кон Директива 2011/83/ЕУ; чл. 22(5) Директива 2006/123/ЕЗ).

**Отсек 3**

**ПРАВО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ**

**Општи правила за правото на повлекување**

**Член 136**

(1) Освен во случаите кога, согласно правилата од овој отсек, правото на повлекување е исклучено, потрошувачот има право на повлекување од договорот на далечина или од договорот вон деловните простории, во рок од четиринаесет календарски дена, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето од договорот и без негова обврска да плати било кои трошоци освен оние предвидени со правилата од овој отсек (чл. 9(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Независно од правилата од ставовите (5) и (6) од овој член, рокот за повлекување истекува по изминувањето на четиринаесет календарски дена:

1) кај договорите за услуги, од денот на склучување на договорот;

2) кај договорите за продажба, од денот кога потрошувачот или некој трет субјект определен од страна на потрошувачот, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз стоките или:

а) во случај кога потрошувачот нарачал повеќе стоки што се опфатени со иста нарачка но се испорачани одвоено, од денот кога потрошувачот или некој трет субјект определен од страна на потрошувачот, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз последната од стоките;

б) во случај на испорака на стока што се состои од повеќе пратки или парчиња, од денот кога потрошувачот или некој трет субјект определен од страна на потрошувачот, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз последната пратка или последното парче;

в) 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

3) 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, од денот на склучување на договорот (чл. 9(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Дозволено е извршувањето на договорните обврски, од обете страни, за времето на траење на рокот за повлекување (чл. 9(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Независно од правилото од ставот (3) од овој член, на трговецот му е забрането да прима плаќање од потрошувачот по основ на договор вон деловните простории пред истекот на четиринаесет календарски дена од денот на склучувањето на договорот (чл. 9(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(5) Кога трговецот не му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на траењето и на условите и постапката за вршење на правото на повлекување, во согласност со правилата од оваа глава, како и модел образецот за повлекување од делот Б од прилогот 6 кон овој закон, рокот за повлекување истекува по изминувањето на дванаесет месеци и четиринаесет календарски дена од денот од ставот (2) од овој член (чл. 10(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(6) Кога трговецот му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на траењето и на условите и постапката за вршење на правото на повлекување, во согласност со правилата од оваа глава, како и модел образецот за повлекување од делот Б од прилогот 6 кон овој закон, а во рок од дванаесет месеци од денот од ставот (2) од овој член, рокот за повлекување истекува по изминувањето на четиринаесет календарски дена од денот кога потрошувачот ги добил овие информации (чл. 10(2) Директива 2011/83/ЕУ).

**Начини на вршење на правото на повлекување**

**Член 137**

(1) Потрошувачот кој има намера да се користи со правото на повлекување мора за ова да го извести трговецот, а пред истекот на рокот за повлекување (чл. 11(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Потрошувачот може, но не е обврзан, да го користи модел образецот за повлекување од делот Б од прилогот 6 кон овој закон, како што може и известувањето за повлекување да го направи по пат на било која друга недвосмислена изјава за неговата одлука за повлекување од договорот (чл. 11(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Со посебните прописи не можат да се воведат било какви дополнителни формални барања применливи на модел образецот за повлекување, освен оние предвидени во делот Б од прилогот 6 кон овој закон (чл. 11(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Рокот за известување на трговецот за повлекувањето од договорот е испочитуван ако известувањето е испратено од страна на потрошувачот пред истекот на рокот за повлекување (чл. 11(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(5) Покрај можностите покриени со правилата од ставовите (1) и (2) од овој член, трговецот може преку својата Интернет страница да му ја стави на располагање на потрошувачот и опцијата за електронско пополнување и поднесување било на модел образецот за повлекување од делот Б од прилогот 6 кон овој закон било на било која друга недвосмислена изјава за неговата одлука за повлекување од договорот (чл. 11(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(6) Во случаите од ставот (5) од овој член, трговецот е должен на потрошувачот да му достави потврда за прием на соодветното известување за повлекување, без одлагање и на траен носач (чл. 11(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(7) Во однос на начинот на вршење на правото на повлекување во согласност со правилата од овој член, товарот на докажување лежи на потрошувачот (чл. 11(4) Директива 2011/83/ЕУ).

**Општо дејство на вршењето на правото на повлекување**

**Член 138**

(1) Вршењето на правото на повлекување од соодветниот договор од страна на потрошувачот има дејство на раскинување на договорот (чл. 12 Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Раскинувањето на договорот, во смисла на ставот (1) од овој член, подразбира било престанување на обврските на страните за исполнување на договорот на далечина или договорот вон деловните простории било престанување на обврските на страните за склучување на договорот на далечина или договорот вон деловните простории, а кога понудата за нивно склучување ја дал потрошувачот (чл. 12 Директива 2011/83/ЕУ).

**Обврски на трговецот во случај на повлекување**

**Член 139**

(1) Трговецот е должен да му ги врати на потрошувачот сите плаќања извршени од негова страна како и, онаму каде што е соодветно, трошоците за испорака, без одлагање, но не подоцна од четиринаесет календарски дена од денот кога е известен за одлуката на потрошувачот за повлекување од договорот, а согласно правилата од овој отсек (чл. 13(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Трговецот е должен да го изврши враќањето од ставот (1) од овој член користејќи ги истите средства за плаќање што ги користел потрошувачот при неговото првично плаќање, освен ако потрошувачот изречно не се согласил поинаку и под услов потрошувачот да не е обврзан да поднесе било какви трошоци или надоместоци што произлегуваат од ваквото враќање (чл. 13(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Без оглед на правилата од ставовите (1) и (2) од овој член, трговецот не е обврзан да изврши враќање на дополнителните трошоци, а кога потрошувачот изречно избрал начин на испорака што е различен од најевтиниот вид стандардна испорака што го нуди трговецот (чл. 13(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Освен кога во случај на договор за продажба трговецот се понудил самиот да ги преземе стоките, трговецот може да го задржи враќањето на плаќањата сè додека не ги добие стоките назад или сè додека потрошувачот не му обезбеди доказ дека стоките му ги пратил назад на трговецот, во зависност од тоа што се случило порано (чл. 13(3) Директива 2011/83/ЕУ).

**Обврски на потрошувачот во случај на повлекување**

**Член 140**

(1) Освен кога трговецот се понудил самиот да ги преземе стоките, потрошувачот е должен стоките да му ги прати назад на трговецот или пак истите да му ги предаде нему или на субјектот овластен од страна на трговецот за прием на стоките, без одлагање, но не подоцна од четиринаесет календарски дена од денот кога го известил трговецот за одлуката за повлекување од договорот, а согласно правилата од овој отсек, при што се смета дека потрошувачот го испочитувал рокот доколку стоките ги пратил назад на трговецот пред истекот на рокот од четиринаесет календарски дена (чл. 14(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Потрошувачот е обврзан да го поднесе само непосредните трошоци за враќање на стоките, освен ако трговецот не се согласил да ги поднесе овие трошоци или доколку трговецот пропуштил да го информира потрошувачот дека тој е оној кој е должен истите да ги поднесе (чл. 14(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Во случај на договор вон деловните простории каде што стоките биле испорачани во домот на потрошувачот при самото негово склучување, трговецот е должен стоката да ја преземе на сопствен трошок, а доколку стоките се по својата природа такви што не можат нормално да се вратат по пошта (чл. 14(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(4) Потрошувачот е одговорен само за намалената вредност на стоките што е последица од ракувањето со истите што не нужно за утврдување на нивните природа, белези и функционирање со тоа што потрошувачот, во секој случај, не е одговорен за намалената вредност на стоките кога трговецот не му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на траењето и на условите и постапката за вршење на правото на повлекување, во согласност со правилата од оваа глава, како и модел образецот за повлекување од делот Б од прилогот 6 кон овој закон (чл. 14(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(5) Кога потрошувачот го врши правото на повлекување откако, кај договорите за услуги, 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 кај договорите за снабдување подрачно греење, поставил изречно барање нивното извршување да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот, тој е должен да трговецот да му го плати износот што е сразмерен на извршеното до времето кога потрошувачот го известил трговецот за вршењето на правото на повлекување во однос на целокупната вредност на договорот (чл. 14(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(6) Сразмерниот износ од ставот (5) од овој член што потрошувачот е должен да му го плати на трговецот се пресметува врз основа на вкупната договорена цена со тоа што, кога вкупната цена е претерано висока, сразмерниот износ се пресметува врз основа на пазарната вредност на она што е извршено (чл. 14(3) Директива 2011/83/ЕУ).

(7) Во секој случај, потрошувачот не е обврзан да ги поднесе трошоците за:

1) извршувањето на услуги или снабдувањето со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и снабдувањето со подрачно греење, во целост или делумно, а за време на траење на рокот за повлекување, доколку:

а) трговецот не му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на траењето и на условите и постапката за вршење на правото на повлекување, во согласност со правилата од оваа глава, како и модел образецот за повлекување од делот Б од прилогот 6 кон овој закон, односно не му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на наведувањето дека, доколку потрошувачот го врши правото на повлекување откако поставил барање за извршување на услугите или испорака на соодветните стоки согласно правилата од оваа глава, тој е должен да му ги плати на трговецот разумните трошоци во согласност со правилата од оваа глава; или

б) во случаите кога потрошувачот намерува извршувањето на услуги или снабдувањето со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и снабдувањето со подрачно греење да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот, потрошувачот не поставил изречно барање нивното извршување да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот; или

2) снабдувањето со дигитална содржина што не се снабдува на траен носач, во целост или делумно, доколку:

а) потрошувачот не дал претходна изречна согласност за започнување на извршувањето на договорот пред истекот на рокот од четиринаесет календарски дена во согласност со правилата од оваа глава;

б) потрошувачот не извршил прифаќање дека го губи правото на повлекување кога ја дал својата изречна согласност за започнување на извршувањето на договорот; или

в) трговецот не му дал на потрошувачот потврда за претходната изречна согласност и прифаќањето на потрошувачот за извршување на договорот (чл. 14(4) Директива 2011/83/ЕУ).

(8) Освен ако поинаку не е определено со правилата од овој член, како и кога е не е овластен да бара трговецот да изврши враќање на дополнителните трошоци кога изречно избрал начин на испорака што е различен од најевтиниот вид стандардна испорака што го нуди трговецот, а согласно правилата од оваа глава, потрошувачот не поднесува никаква одговорност како последица од вршењето на неговото право на повлекување (чл. 14(5) Директива 2011/83/ЕУ).

**Раскинување на споредните договори**

**Член 141**

(1) Без да се засегаат соодветните правила од прописите за договорите за потрошувачки кредит, вршењето на правото на повлекување од договорот на далечина или од договорот вон деловните простории, во согласност со правилата од овој отсек, повлекува автоматско раскинување на било кој спореден договор, без потрошувачот за ова да поднесе било какви трошоци, освен оние изречно предвидени со правилата од овој отсек (чл. 15(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Во однос на дејството од раскинувањето на споредните договори, во смисла на овој отсек, соодветно се применуваат општите правила на облигационото право за дејството на раскинувањето на договорите поради неисполнување, но без обврска на потрошувачот да одговара за било какви трошоци или штета поврзани со самото раскинување на споредните договори, освен оние изречно предвидени со правилата од овој отсек (чл. 15(2) Директива 2011/83/ЕУ).

**Случаи кога правото на повлекување е исклучено**

**Член 142**

Правото на повлекување од договорите на далечина или од договорите вон деловните простории, во смисла на правилата од овој отсек, е исклучено во следниве случаи:

1) договорите за услуги кога услугата е целосно извршена а нејзиното извршување започнало со претходна изречна согласност на потрошувачот и со негово изречно прифаќање дека го губи правото на повлекување откако договорот е целосно извршен од страна на трговецот;

2) набавката на стоки или услуги чија што цена зависи од колебањата на финансиските пазари врз кои што трговецот нема влијание, а што можат да настанат за време на рокот за повлекување;

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

4) набавката на лесно расипливи стоки или на стоки со краток рок на траење;

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

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

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

8) договорите каде потрошувачот посебно побарал посета од страна на трговецот за целите на извршување итни поправки или одржување со тоа што, кога при таквата посета трговецот извршува услуги што се дополнителни во однос на оние што потрошувачот посебно ги побарал или испорача дополнителни стоки што не се заменски делови нужни за поправката или одржувањето, правото на повлекување се применува на овие дополнителни услуги или стоки;

9) набавката на затворени аудио и видео снимки, како и на компјутерски програми што се отворени по испораката;

10) набавката на весници, периодични изданија или ревии, со исклучок на договорите со претплата за набавка на ваквите изданија;

11) договорите склучени на јавна аукција;

12) 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 посебен датум или рок за извршување; и

13) снабдувањето со дигитална содржина, кога истата не се снабдува на траен носач, а кога извршувањето на договорот започнало со претходна изречна согласност на потрошувачот и со негово изречно прифаќање дека со ова го губи правото на повлекување (чл. 16 Директива 2011/83/ЕУ).

**Глава 2**

**ДОГОВОРИ ЗА ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЛЕНА УПОТРЕБА НА НЕДВИЖНОСТ, ЗА ДОЛГОРОЧЕН ПРОИЗВОД ЗА ОДМОР, ЗА ПРЕПРОДАЖБА И ЗА РАЗМЕНА**

**Отсек 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ**

**Обем на примена на правилата од оваа глава**

**Член 143**

(1) Во оваа глава се уредуваат правила што се применуваат на договорите за временски поделена употреба на недвижност (т.н. договор за *„timeshare“*), на договорите за долгорочен производ за одмор, на договорите за препродажба и на договорите за размена склучени помеѓу потрошувач и трговец (чл. 1 Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Како договор за временски поделена употреба на недвижност, во смисла на оваа глава, се смета договорот со важење од повеќе од една година со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот да му обезбеди право на користење на едно или повеќе преноќевалишта за подолго од еден период на сместување, а потрошувачот се обврзува за ова на трговецот да му даде надоместок (чл. 2(a) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Како договор за долгорочен производ за одмор, во смисла на оваа глава, се смета договорот со важење од повеќе од една година со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот првенствено да му обезбеди право на попусти или други користи во поглед на сместување, одвоено или заедно со патничките или други услуги, а потрошувачот се обврзува за ова на трговецот да му даде надоместок (чл. 2(b) Директива 2008/122/ЕЗ).

(4) Како договор за препродажба, во смисла на оваа глава, се смета договорот со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот да му обезбеди помош при купувањето или продажбата на временски поделена употреба на недвижност или на долгорочен производ за одмор, а потрошувачот се обврзува за ова на трговецот да му даде надоместок (чл. 2(c) Директива 2008/122/ЕЗ).

(5) Како договор за размена, во смисла на оваа глава, се смета договорот со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот да му обезбеди вклучување во систем (шема) на размена во рамките на кој што на потрошувачот му се овозможува пристап до преноќевалиште или други услуги во замена за овозможувањето привремено уживање на правата што за потрошувачот произлегуваат од договор за временски поделена употреба на недвижност на други субјекти, а потрошувачот се обврзува за ова на трговецот да му даде надоместок (чл. 2(d) Директива 2008/122/ЕЗ).

(6) Како трговец, во смисла на оваа глава, се смета и секој субјект кој дејствува во име и/или за сметка на трговецот (чл. 2(e) Директива 2008/122/ЕЗ).

(7) При пресметувањето на времето на важење на договорот за временски поделена употреба на недвижност или на договорот за долгорочен производ за одмор, во смисла на правилата од ставовите (2) и (3) од овој член соодветно, предвид ќе се земе било која одредба од соодветниот договор што овозможува негово премолчено обновување или продолжување (чл. 2(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(8) Со правилата од оваа глава не се засега во примената на:

1) општите правила на договорното право за правните лекови;

2) прописите за запишување или регистрација на недвижните или подвижните предмети, како и правилата за пренос на недвижни предмети;

3) прописите со кои што се уредуваат деловно основање, режимите за издавање дозволи или условите за издавање лиценци; и

4) правилата што се однесуваат на утврдување на правната природа на правата што се содржина на договорите покриени со правилата од оваа глава (чл. 1(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Задолжителна примена на правилата од оваа глава**

**Член 144**

(1) Примената на правилата од оваа глава со кои што се предвидуваат права за потрошувачот не може да биде исклучена или ограничена со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот, а кога на соодветниот договор е применливо домашното право (чл. 12(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Секоја спротивна спогодба е ништовна (чл. 12(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Кога на соодветниот договор со меѓународен елемент не е применливо домашното право, правилата од оваа глава со кои што се предвидуваат права за потрошувачот се применуваат независно од правилата за одредување на меродавното право, како норми со непосредна примена, а кога предметната недвижност се наоѓа на територијата на државата (чл. 12(2)(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(4) Кога на соодветниот договор со меѓународен елемент не е применливо домашното право, правилата од оваа глава со кои што се предвидуваат права за потрошувачот се применуваат независно од правилата за одредување на меродавното право, како норми со непосредна примена, и кога соодветниот договор не се однесува непосредно на недвижноста а трговецот врши трговска или професионална дејност на територијата на државата или пак на било кој начин ги насочува овие дејности на територијата на државата при што самиот соодветен договор спаѓа во рамките на овие дејности (чл. 12(2)(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Отсек 2**

**ОБВРСКИ ПРЕД СКЛУЧУВАЊЕТО НА ДОГОВОРИТЕ**

**Огласување**

**Член 145**

(1) Трговецот е должен во рамките на било кое огласување да упати на можноста потрошувачот да ги добие информациите покриени со правилата од овој отсек што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување), како и да укаже како и каде потрошувачот може да ги добие (чл. 3(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Кога склучувањето на договорите за временски поделена употреба на недвижност, на договорите за долгорочен производ за одмор, на договорите за препродажба или на договорите за размена треба да му се понуди лично на потрошувачот за време на некој промотивен или продажен настан, трговецот е должен во поканата јасно да ги нагласи трговската цел и природата на настанот (чл. 3(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Информациите покриени со правилата од овој отсек што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) мора да му бидат достапни на потрошувачот во секој момент во текот на целото времетраење на настанот од ставот (2) од овој член (чл. 3(3) Директива 2008/122/ЕЗ).

(4) Забрането е трговецот да ги промовира, огласува или продава временски поделената употреба на недвижност и долгорочниот производ за одмор како вложување (инвестиција) (чл. 3(4) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Обврска за преддоговорно информирање (обелоденување)**

**Член 146**

(1) Во доволно време пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор или со било која понуда, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следниве точни и доволни информации, како што следи:

1) во случај на договор за временски поделена употреба на недвижност, по пат на стандардниот образец со информации од прилогот 1 кон овој закон и информациите наведени во делот В од овој образец;

2) во случај на договор за долгорочен производ за одмор, по пат на стандардниот образец со информации од прилогот 2 кон овој закон и информациите наведени во делот В од овој образец;

3) во случај на договор за препродажба, по пат на стандардниот образец со информации од прилогот 3 кон овој закон и информациите наведени во делот В од овој образец; или

4) во случај на договор за размена, по пат на стандардниот образец со информации од прилогот 4 кон овој закон и информациите наведени во делот В од овој образец (чл. 4(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Трговецот е должен информациите од ставот (1) од овој член да му ги даде на потрошувачот без надоместок и тоа во пишана форма или на друг траен носач што е лесно достапен и пристапен за потрошувачот (чл. 4(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Трговецот е должен информациите од ставот (1) од овој член да му ги даде на потрошувачот на јазикот што е службен на целата територија на државата, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба на други јазици (чл. 4(3) Директива 2008/122/ЕЗ).

(4) Во случај на спор за тоа дали, кога или како на потрошувачот му се дадени информациите од ставот (1) од овој член, товарот на докажување лежи на трговецот.

(5) Како нечесна, ништовна е било која договорна одредба или услов со која што се предвидува дека товарот на докажување што, според правилата од оваа глава, лежи на трговецот се префрла на потрошувачот.

**Отсек 3**

**ЗАЕДНИЧКИ ПРАВИЛА**

**Обем на примена на правилата од овој отсек**

**Член 147**

Правилата од овој отсек се применуваат подеднакво на договорите за временски поделена употреба на недвижност, на договорите за долгорочен производ за одмор, на договорите за препродажба и на договорите за размена.

**Форма и јазик на договорите**

**Член 148**

(1) Соодветниот договор мора да биде склучен во пишана форма, било на хартија било на друг траен носач (чл. 5(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Соодветниот договор мора да биде сочинет на јазикот што е службен на целата територија на државата, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба на други јазици (чл. 5(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Трговецот е должен на потрошувачот да му врачи примерок или примероци од соодветниот договор во времето на неговото склучување (чл. 5(5) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Обврзаност на преддоговорните информации**

**Член 149**

(1) Информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) претставуваат составен дел од соодветниот договор (чл. 5(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување) не можат да се менуваат освен ако страните изречно не се спогодат поинаку или пак ако измените произлегуваат од невообичаени и непредвидливи околности што се надвор од контрола на трговецот и чии што последици овој не можел да ги избегне дури и ако постапувал со сето должно внимание (чл. 5(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Во секој случај, трговецот е должен измените на информациите од ставот (2) од овој член да му ги соопшти на потрошувачот, пред склучувањето на соодветниот договор, на хартија или друг траен носач што е лесно достапен и пристапен за потрошувачот (чл. 5(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(4) Измените на информациите од ставот (2) од овој член мораат да бидат изречно наведени во соодветниот договор (чл. 5(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(5) Трговецот е должен, пред склучувањето на соодветниот договор, изречно да му укаже на потрошувачот на неговото право на повлекување од договорот, на должината на рокот за повлекување од договорот и на забраната за плаќање однапред за време на траењето на рокот за повлекување од договорот, а во смисла на правилата од оваа глава (чл. 5(4) Директива 2008/122/ЕЗ).

(6) Соодветните договорни одредби од ставот (5) од овој член потрошувачот мора поединечно да ги потпише (чл. 5(4) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Содржина на договорите**

**Член 150**

(1) Покрај информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување), во соодветниот договор мораат да бидат содржани и:

1) информации за идентитетот и седиштето, живеалиштето или престојувалиштето на секоја од страните, како и потпис на секоја од страните; и

2) датумот и местото на склучување на соодветниот договор (чл. 5(3) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Како би се олеснило користењето на правото на повлекување од договорот, во смисла на правилата од оваа глава, соодветниот договор мора да го содржи и посебниот стандарден образец за повлекување од прилогот 5 кон овој закон (чл. 5(4) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Отсек 4**

**ПРАВО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ**

**Општи правила**

**Член 151**

(1) Покрај правните лекови што му се на располагање на потрошувачот во случај на повреда на правилата од оваа глава или на договорните обврски на трговецот, потрошувачот има право на повлекување од договорот за временски поделена употреба на недвижност, од договорот за долгорочен производ за одмор, од договорот за препродажба или од договорот за размена, во рок од четиринаесет календарски дена, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето од соодветниот договор (чл. 6(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Рокот за повлекување се пресметува:

1) од денот на склучувањето на соодветниот договор, односно од денот на склучувањето на било кој соодветен обврзен преддоговор; или

2) од денот кога потрошувачот ќе го добие соодветниот договор, односно од денот кога потрошувачот ќе го добие соодветниот обврзен преддоговор, ако овој датум е подоцнежен во однос на датумот од точката 1) од овој став (чл. 6(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Во секој случај, рокот за повлекување истекува:

1) по една година и четиринаесет календарски дена од денот од ставот (2) од овој член, а кога трговецот не го пополнил посебниот стандарден образец за повлекување од прилогот 5 кон овој закон и истиот не му го дал на потрошувачот во пишана форма, било на хартија било на друг траен носач; или

2) по три месеци и четиринаесет календарски дена од денот од ставот (2) од овој член, а кога трговецот не му ги дал на потрошувачот информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување), вклучувајќи го и соодветниот стандарден образец со информации од прилозите 1, 2, 3 и 4 кон овој закон во пишана форма, било на хартија било на друг траен носач (чл. 6(3) Директива 2008/122/ЕЗ).

(4) Кога соодветниот стандарден образец со информации од прилозите 1, 2, 3 и 4 кон овој закон трговецот го пополнил и му го дал на потрошувачот во пишана форма, било на хартија било на друг траен носач, а во рок од една година од денот од ставот (2) од овој член, рокот за повлекување почнува да тече од денот кога потрошувачот го добил соодветниот стандарден образец со информации од прилозите 1, 2, 3 и 4 кон овој закон (чл. 6(4) Директива 2008/122/ЕЗ).

(5) Кога трговецот му ги дал на потрошувачот информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување), вклучувајќи го и соодветниот стандарден образец со информации од прилозите 1, 2, 3 и 4 кон овој закон во пишана форма, било на хартија било на друг траен носач, а во рок од три месеци од денот од ставот (2) од овој член, рокот за повлекување почнува да тече од денот кога потрошувачот ги добил информациите покриени со правилата од оваа глава што се однесуваат на преддоговорното информирање (обелоденување), вклучувајќи го и соодветниот стандарден образец со информации од прилозите 1, 2, 3 и 4 кон овој закон (чл. 6(4) Директива 2008/122/ЕЗ).

(6) Во случај кога на потрошувачот му е понуден договор за размена заедно и истовремено со договорот за временски поделена употреба на недвижност, тогаш на обата овие договори се применува единствен рок за повлекување, а во согласност со ставот (1) од овој член, додека пресметувањето на рокот за повлекување за обата овие договори ќе се врши според правилата од ставот (2) од овој член што се однесуваат на договорот за временски поделена употреба на недвижност (чл. 6(5) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Начини на вршење на правото на повлекување**

**Член 152**

(1) Потрошувачот кој има намера да се користи со правото на повлекување мора за ова да го извести трговецот, пред истекот на рокот за повлекување, на хартија или на друг траен носач (чл. 7 Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Потрошувачот може, но не е обврзан, да го користи стандардниот образец за повлекување од прилогот 5 кон овој закон што трговецот му до доставил во согласност со правилата од овој отсек (чл. 7 Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Рокот за известување на трговецот за повлекувањето од соодветниот договор е испочитуван ако известувањето е направено пред истекот на рокот за повлекување (чл. 7 Директива 2008/122/ЕЗ).

**Дејство на вршењето на правото на повлекување**

**Член 153**

(1) Вршењето на правото на повлекување од соодветниот договор од страна на потрошувачот има дејство на раскинување на договорот (чл. 8(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Кога потрошувачот го врши правото на повлекување, тој не е одговорен за било кој трошок или било која вредност за услугите што биле извршени пред неговото повлекување од соодветниот договор (чл. 8(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Забрана на плаќање однапред**

**Член 154**

(1) Кај договорите за временски поделена употреба на недвижност, договорите за долгорочен производ за одмор и договорите за размена е забрането било кое плаќање однапред, давање гаранција, резервирање пари од сметка, изречно признавање долг или давање било кој друг надоместок од страна на потрошувачот на трговецот или на трет субјект, а пред истекот на рокот за повлекување во смисла на правилата од овој отсек (чл. 9(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Кај договорите за препродажба е забрането било кое плаќање однапред, давање гаранција, резервирање пари од сметка, изречно признавање долг или давање било кој друг надоместок од страна на потрошувачот на трговецот или на трет субјект, а пред вистинската продажба или раскинувањето на договорот за препродажба (чл. 9(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Отсек 5**

**ПОСЕБНИ ПРАВИЛА ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЛЕНА УПОТРЕБА НА НЕДВИЖНОСТ**

**Член 155**

(1) Потрошувачот кој се стекнал со право на временски поделена употреба на недвижност што се наоѓа на територијата на државата е овластен, врз основа на овој закон, да бара прибележување на ова право во јавната книга за запишување на правата на недвижности.

(2) Правото на временски поделена употреба на недвижност не може да му се спротивстави на правото на оној кој, потпирајќи се во добра верба на јавната книга за запишување на правата на недвижности, го запишал своето право врз недвижноста пред прибележувањето на правото на временски поделена употреба на недвижност.

(3) Во однос на прибележувањето се применуваат соодветните правила за запишувањето во јавната книга за запишување на правата на недвижности.

**Отсек 6**

**ПОСЕБНИ ПРАВИЛА ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА ДОЛГОРОЧЕН ПРОИЗВОД ЗА ОДМОР**

**Член 156**

(1) Секое плаќање кај договорите за долгорочен производ за одмор се врши согласно планот за отплата на рати (чл. 10(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Забрането е секое плаќање на цената предвидено со договорот за долгорочен производ за одмор што не е во согласност со планот за отплата на рати (чл. 10(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Секое плаќање по основ на договорот за долгорочен производ за одмор, вклучувајќи ги и членарините, мора да биде поделено во годишни рати со еднаква висина (чл. 10(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(4) Трговецот е должен да му прати на потрошувачот барање за исплата по основ на договорот за долгорочен производ за одмор во пишана форма, на хартија или на друг траен носач, најмалку четиринаесет календарски дена пред денот на стасувањето на секоја поединечна рата (чл. 10(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(5) Почнувајќи од втората рата и понатаму, потрошувачот може да го раскине договорот за долгорочен производ за одмор без негова обврска да плати било која договорна казна, а по пат на известување на трговецот направено во рок од четиринаесет календарски дена од приемот на барањето за исплата на секоја рата (чл. 10(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(6) Со правото на потрошувачот од ставот (5) од овој член не се засега во неговите права на раскинување по основ на други соодветни применливи правила (чл. 10(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Отсек 7**

**РАСКИНУВАЊЕ НА СПОРЕДНИТЕ ДОГОВОРИ**

**Член 157**

(1) Вршењето на правото на повлекување од договорот за временски поделена употреба на недвижност или од договорот за долгорочен производ за одмор повлекува автоматско раскинување на било кој спореден договор за размена или било кој друг спореден договор, без потрошувачот за ова да поднесе било каков трошок (чл. 11(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Без да се засегаат соодветните правила од прописите за договорите за потрошувачки кредит, вршењето на правото на повлекување од договорот за временски поделена употреба на недвижност, од договорот за долгорочен производ за одмор, од договорот за препродажба или од договорот за размена повлекува автоматско раскинување на договорот за потрошувачки кредит со кој што е целосно или делумно покриена цената а на потрошувачот кредитот му го одобрил самиот трговец или пак некој трет субјект, а врз основа на посебна спогодба помеѓу овој трет субјект и трговецот, без потрошувачот за ова да поднесе било каков трошок (чл. 11(2) Директива 2008/122/ЕЗ).

(3) Во однос на дејството од раскинувањето на споредните договори, во смисла на овој отсек, соодветно се применуваат општите правила на облигационото право за дејството на раскинувањето на договорите поради неисполнување, но без обврска на потрошувачот да одговара за било какви трошоци или штета поврзани со самото раскинување на споредните договори (чл. 11(3) Директива 2008/122/ЕЗ).

**Глава 3**

**ДРУГИ ПОСЕБНИ ПОТРОШУВАЧКИ ДОГОВОРИ**

**Член 158**

(1) Покрај посебните потрошувачки договори уредени со правилата од овој закон, другите посебни потрошувачки договори се уредуваат со посебни прописи.

(2) На договорите за пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани се применуваат правилата на облигационото право, ако со правилата од овој закон поинаку не е определено.

(3) На договорите за потрошувачки кредит и на договорите за финансиски услуги на далечина се применуваат правилата на посебни прописи, ако со правилата од овој закон поинаку не е определено.

**Дел четврти**

**ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**Оддел 1**

**ИНСТИТУЦИОНАЛНА РАМКА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**Глава 1**

**СТРАТЕГИЈА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ И ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**Политика за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 159**

(1) Политиката за заштита на правата на потрошувачите се состои од општа политика за заштита на правата на потрошувачите и од краткорочни политики за заштита на правата на потрошувачите.

(2) Политиката за заштита на правата на потрошувачите се утврдува со Стратегија за заштита на правата на потрошувачите и со Програма за заштита на правата на потрошувачите.

(3) Утврдената политика за заштита на правата на потрошувачите се спроведува со Програма за заштита на правата на потрошувачите.

**Стратегија за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 160**

(1) За заштитата на правата на потрошувачите согласно правилата од овој закон и од други прописи се донесува Стратегија за заштита на правата на потрошувачите.

(2) Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите ја донесува Собранието, на предлог на Владата, а по претходно прибавено мислење од Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите

(3) Координацијата за подготовка на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите ја води Министерството за економија, при што учество во подготовката имаат и: Министерство за финасии, Министерство за здравство, Министерство за транспорт и врски, Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство, Министерство за правда, Министерство за труд и социјална политика, Министерство за образование и наука, Mинистерство за информатичко општество и администрација, Народниот правобранител, Царинската управа на Република Северна Македонија, Државен пазарен инспекторат, Државен инспекторат за техничка инспекција, Агенција за храна и ветреинарство, Агенцијата за електронски комуникации, Агенција за лекови и медицински средства, Државен санитарен и здравствен инспекторат, Државен инспекторат за животна средина, Државен инспекторат за труд, Регулаторната комисија за енергетика, Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, здруженијата за заштита на правата на потрошувачите и здруженијата на трговци.

(4) Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите се донесува за период од четири години, а најдоцна еден месец пред почетокот на периодот на кој што се однесува.

(5) Со Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите особено се уредуваат:

1) општата политика за заштита на правата на потрошувачите;

2) долгорочните цели на политиката за заштита на правата на потрошувачите;

3) приоритетите во областа на заштитата на правата на потрошувачите и временската рамка за нивното остварување во опфатениот период;

4) видовите мерки, активности и други дејствија што треба да се преземат за спроведување на политиката за заштита на правата на потрошувачите;

5) мерките за зајакнување на институционалните капацитети за спроведување на заштитата на правата на потрошувачите од страна на надлежните инспекторати; и

6) средствата потребни за спроведување на политиката за заштита на правата на потрошувачите и начините на нивно обезбедување.

**Програма за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 161**

(1) За спроведувањето на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите се донесува Програма за заштита на правата на потрошувачите.

(2) Програмата за заштита на правата на потрошувачите ја донесува Владата, на предлог на Министерството за економија, а по претходно прибавено мислење од Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите, при што учество во подготовката имаат и: Министерство за финасии, Министерство за здравство, Министерство за транспорт и врски, Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство, Министерство за правда, Министерство за труд и социјална политика, Министерство за образование и наука, Mинистерство за информатичко општество и администрација, Народниот правобранител, Царинската управа на Република Северна Македонија, Државен пазарен инспекторат, Државен инспекторат за техничка инспекција, Агенција за храна и ветреинарство, Агенцијата за електронски комуникации, Агенција за лекови и медицински средства, Државен санитарен и здравствен инспекторат, Државен инспекторат за земјоделство, Државен инспекторат за животна средина, Државен инспекторат за труд, Регулаторната комисија за енергетика, Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, здруженијата за заштита на правата на потрошувачите и здруженијата на трговци.

(3) Програмата за заштита на правата на потрошувачите се донесува за период од две години, а најдоцна осум календарски дена пред почетокот на периодот на кој што се однесува.

(4) Со Програмата за заштита на правата на потрошувачите особено се уредуваат:

1) краткорочните политики за заштита на правата на потрошувачите, во согласност со општата политика за заштита на правата на потрошувачите;

2) краткорочните цели на политиката за заштита на правата на потрошувачите за соодветниот временски период;

3) мерките, активностите и другите дејствија што за соодветниот временски период треба да се преземат за спроведување на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите;

4) обуката на надлежните инспектори за спроведување на заштитата на правата на потрошувачите; и

5) средствата потребни за спроведување на мерките, активностите и другите дејствија што за соодветниот временски период треба да се преземат за спроведување на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и нивните извори.

(5) Средствата од точката 5) од ставот (4) од овој член што им стојат на располагање на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се определуваат во апсолутни суми за секоја група активности за заштита на правата на потрошувачите, при што задолжително се наведуваат надлежните органи и тела што треба да ја финансираат соодветната група активности.

**Заеднички правила за Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и за Програмата за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 162**

(1) Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и Програмата за заштита на правата на потрошувачите се објавуваат во „Службен весник на Република Северна Македонија“ најдоцна осум календарски дена по нивното донесување.

(2) Стручните и административни работите за донесување и спроведување на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и на Програмата за заштита на правата на потрошувачите ги врши Министерството за економија.

(3) Министерот за економија, најмалку еднаш годишно, ја известува Владата за спроведувањето на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и на Програмата за заштита на правата на потрошувачите.

(4) Владата е должна, најмалку еднаш годишно, да го известува Собранието за спроведувањето на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и на Програмата за заштита на правата на потрошувачите.

**Глава 2**

**НОСИТЕЛИ НА ЗАШТИТАТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**Отсек 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ**

**Круг носители**

**Член 163**

Носители на заштитата на правата на потрошувачите се Собранието, Влада на Република Северна Македонија,Министерсво за економија, Министерство за финасии, Министерство за здравство, Министерство за транспорт и врски, Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство, Министерство за правда, Министерство за труд и социјална политика, Министерство за образование и наука, Mинистерство за информатичко општество и администрација, Народниот правобранител, Царинската управа на Република Северна Македонија, Државен пазарен инспекторат, Државен инспекторат за техничка инспекција, Агенција за храна и ветреинарство, Агенцијата за електронски комуникации, Агенција за лекови и медицински средства, Државен санитарен и здравствен инспекторат, Државен инспекторат за животна средина, Државен инспекторат за земјоделство, Државен инспекторат за труд, Комисијата за заштита на конкуренцијата, Регулаторната комисија за енергетика, Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите, советите за заштита на правата на потрошувачите, здруженијата за заштита на правата на потрошувачите и здруженијата на трговци.

(2) Правата и обврските на носителите на заштита на правата на потрошувачите имаат своја основа во овој закон, а тие постапуваат во заштитата на правата на потрошувачите согласно своите надлежности утврдени со посебни прописи.

**Обврска за соработка**

**Член 164**

Носителите на заштитата на правата на потрошувачите се должни меѓусебно да соработуваат, а за целите на унапредување на правата на потрошувачите, нивното остварување и заштита, како и за спроведувањето на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и на Програмата за заштита на правата на потрошувачите.

**Отсек 2**

**СОБРАНИЕ**

**Член 165**

Собранието ја донесува Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и е носител на заштитата на правата на потрошувачите преку утврдувањето на општата политика на заштитата на правата на потрошувачите и преку законодавната активност, во согласност со Уставот.

**Отсек 3**

**ВЛАДА, НАДЛЕЖНИ МИНИСТЕРСТВА И ДРУГИ НАДЛЕЖНИ ОРГАНИ И ТЕЛА**

**Влада**

**Член 166**

(1) Владата ја донесува Програмата за заштита на правата на потрошувачите и е носител на заштитата на правата на потрошувачите при утврдувањето на краткорочните политики на заштитата на правата на потрошувачите и е одговорна за нејзиното спроведување, во согласност со Уставот.

(2) Владата има и други обврски и задачи, а согласно правилата од овој закон или од други прописи.

**Надлежни министерства**

**Член 167**

(1) Министерствата, како носители на заштитата на правата на потрошувачите, се должни да постапуваат во согласност со своите надлежности во заштитата на правата на потрошувачите, а согласно правилата од овој закон или од други прописи.

(2) Ако со правилата од овој закон или од други прописи не е изречно поинаку определено, надлежност во заштитата на правата на потрошувачите има Министерството за економија.

**Министерство за економија**

**Член 168**

Министерството за економија, како носител на заштитата на правата на потрошувачите, особено:

1) ја координира подготовката, ја подготвува и следи примената на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите;

2) ја подготвува и следи примената на Програмата за заштита на правата на потрошувачите;

3) ги врши стручните и административни работите за донесување и спроведување на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите;

4) ги врши стручните и административни работите за донесување и спроведување на Програмата за заштита на правата на потрошувачите;

5) ја известува Владата за спроведувањето на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите;

6) ја известува Владата за спроведувањето на Програмата за заштита на правата на потрошувачите;

7) ги врши стручните и административни работите за потребите на Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите

8) во соработка со другите надлежни министерства, ги предлага на Владата критериумите за определување на ранливите потрошувачи, како и специфичните услови за обезбедувањето јавни услуги на ранливите потрошувачи во посебните деловни сектори;

9) во соработка со другите надлежни министерства, ги предлага на Владата програмите за заштита на ранливите потрошувачи во посебните деловни сектори;

10) ги поттикнува трговците и здруженијата на трговци за донесување кодекси на однесување;

11) ги поттикнува и поддржува носителите на кодекси на однесување да вршат надзор и да ги следат примената, почитувањето и/или повредата на соодветните кодекси на однесување, како и да ги информираат потрошувачите за нивното постоење и содржина;

12) донесува акти во согласност со правилата од овој закон, ја унапредува правната рамка за заштита на правата на потрошувачите, во рамките на своите надлежности, дава предлози за унапредување на правната рамка за заштита на правата на потрошувачите и го следи развојот на потрошувачкото право на Европската Унија и дава предлози за усогласување;

13) ја следи примената на правилата од прописите што се однесуваат на заштитата на правата на потрошувачите;

14) воспоставува и води регистар на здруженија за заштита на правата на потрошувачите;

15) ја поттикнува работата на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите;

16) воспоставува, води, објавува и до Европската комисија доставува листа на овластени субјекти за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите;

17) во согласност со правилата од овој закон, ја финансира работата на здруженијата запишани во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите;

18) обезбедува средства за кофинансирање на проекти наменети за заштита на потрошувачите кои ги спроведуваат здруженијата запишани во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите;

19) обезбедува средства за членарина на здруженијата запишани во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите во меѓународни потрошувачки организации;

20) соработува со другите носители на заштитата на правата на потрошувачите;

21) заедно со единиците на локална самоуправа и здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, соработуваат со основните и средните училишта, а за целите на образование на учениците за основните начела на заштита на потрошувачите, како и за правата и обврските на потрошувачите;

22) спроведува соодветни кампањи за видливост во соработка со здруженијата за заштита на правата на потрошувачите;

23) ги поттикнува и подржува активностите насочени кон заштитата на правата на потрошувачите, а особено информирањето, советувањето и едукацијата на потрошувачите;

24) соработува со регионални и меѓународни институции во насока на унапредување на заштитата на правата на потрошувачите;

25) врши надзор над спроведувањето на правилата од овој закон;

26) изготвува извештаи за спроведувањето на правилата од овој закон;

27) ги следи пазарните практики во насока на заштита на правата на потрошувачите; и

28) врши други работи, а согласно правилата од овој закон или од други прописи.

**Други надлежни органи и тела**

**Член 169**

(1) Другите надлежни органи и тела се, исто така, носители на заштитата на правата на потрошувачите, доколку ова произлегува од правилата на овој или на друг закон.

(2) Надлежните министерства, инспекторати и други органи и тела за одделни права на потрошувачите, се должни во рамките на своите надлежности, а согласно овој закон и согласно посебни прописи со кои се уредуваат нивните надлежности да:

1) ја финансираат работата на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите;

2) соработуваат со другите носители на заштитата на правата на потрошувачите;

3) заедно со единиците на локална самоуправа и здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, да соработуваат со основните и средните училишта и со високообразовните установи, а за целите на образование на учениците и студентите за основните начела на заштита на потрошувачите, како и за правата и обврските на потрошувачите;

4) спроведуваат соодветни кампањи за видливост во соработка со здруженијата за заштита на правата на потрошувачите;

5) ги поттикнуваат и подржуваат активностите насочени кон заштитата на правата на потрошувачите, а особено информирањето, советувањето и едукацијата на потрошувачите;

6) соработуваат со регионални и меѓународни институции во насока на унапредување на заштитата на правата на потрошувачите;

7) вршат надзор над спроведувањето на правилата од овој закон и други прописи;

8) изготвуваат извештаи за спроведувањето на правилата од овој закон и други прописи;

9) ги следат пазарните практики во насока на заштита на правата на потрошувачите; и

10) вршат други работи, а согласно правилата од овој закон или од други прописи.

**Отсек 4**

**СОВЕТИ ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**Општа обврска**

**Член 170**

За целите на унапредување на заштитата на правата на потрошувачите и соработка со други носители на заштитата на правата на потрошувачите, на ниво на целата држава и на локално ниво, се формираат Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачитеи локални совети за заштита на правата на потрошувачите, како носители на заштитата на правата на потрошувачите.

**Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 171**

(1) Владата формира Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите

(2) Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите ги врши оследниве работи:

1) дава претходно мислење за Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и учествува во нејзината изработка;

2) дава претходно мислење за Програмата за заштита на правата на потрошувачите и учествува во нејзината изработка;

3) Еднаш годишно ја известува Владата за спроведувањето на политиката за заштита на правата на потрошувачите, по сопствено наоѓање или по барање од Владата;

4) предлага мерки, активности и други дејствија за спроведување на политиката за заштита на правата на потрошувачите;

5) дава мислења и препораки на другите носители на заштитата на правата на потрошувачите;

6) соработува со другите носители на заштитата на правата на потрошувачите;

8) соработува со локалните совети за заштита на правата на потрошувачите

9) ја известува јавноста за својата работа и воопшто за прашањата што се од значење за заштитата на правата на потрошувачите;

10) го следи развојот на потрошувачкото право на Европската Унија и дава предлози за усогласување;

11) ја следи примената на правилата од прописите што се однесуваат на заштитата на правата на потрошувачите;

12) дава предлози за унапредување на правната рамка за заштита на правата на потрошувачите;

13) соработува со регионални и меѓународни институции во насока на унапредување на заштитата на правата на потрошувачите;

14) организира средби, работилници и обуки во областа на заштитата на правата на потрошувачите;

15) ги поттикнува и подржува активностите насочени кон заштитата на правата на потрошувачите, а особено информирањето, советувањето и едукацијата на потрошувачите;

16) организира годишна конференција за состојбите во областа на заштитата на правата на потрошувачите;

17) ги следи пазарните практики во насока на заштита на правата на потрошувачите;

18) ја советува Владата за работите што се во нејзина надлежност; и

19) врши други работи, а согласно правилата од овој закон или од други прописи.

(3) Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите е составен од 15 члена ( во натамошниот текст Kомитет), од кои:

1) два представника од Министерсво за економија

2) по еден претставник од:

а) Министерството за финансии;

б) Министерството за правда;

д) Министерство за транспорт и врски

ѓ) Министерство за информатичко општество и администрација

е) Бирото за развој на образованието

ж); Агенцијата за електронски комуникации

з); Агенцијата за храна и ветеринарство

и); Агенцијата за лекови и медицински средства

ј); Државниот пазарен инспекторат; и

л) Државниот санитарен и здравствен инспекторат

3) два претставника од здруженијата за заштита на правата на потрошувачите;

4) два претставника од соодветните стопански комори, при што најмалку еден од редот на трговците кои даваат јавни услуги; и

5) еден независен стручњак од областа на заштитата на правата на потрошувачите.

(4) Мандатот на членовите на Комитетот, изнесува четири години.

(5) Членовите Комитетот имаат право на надоместок за нивната работа што со свој акт го определува министерот за економија

(6) Со работата на Комитетот раководи претседател на Комитет кој го избираат членовите на Комитетот..

(7) Работата на Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите е јавна.

(8) Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите донесува деловник за својата работа,

(9) Финансиски средства за извршување на работите на Комитетот за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите од ставот (2) од овој член се обезбедуваат од средствата на Буџетот на Република Северна Македонија .

(10) Стручните и административни работите за потребите на Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите ги врши Министерството за економија.

**Локални совети за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 172**

(1) Општините и Градот Скопје формираат совети за заштита на правата на потрошувачите, како посебни постојани тела при советите на општинте, односно Градот Скопје, а согласно правилата од прописите за локалната самоуправа и правилата од овој закон.

(2) Советите за заштита на правата на потрошувачите во општинте, односно Градот Скопје се составени од членови кои можат да се избираат од редот на советниците, здруженијата за заштита на правата на потрошувачите кои што дејствуваат на локално ниво, јавните претпријатија и другите давачи на јавни услуги на локално ниво, соодветните стопански комори, надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела, како и од независни експерти за заштита на правата на потрошувачите.

(3) Советите за заштита на правата на потрошувачите во општинте, односно Градот Скопје ги вршат и со соодветни прилагодувања, истите работи што ги врши и Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите, а особено во поглед на јавните услуги што се даваат на локално ниво.

(4) Општинте, односно Градот Скопје подетално ги уредуваат составот, работата, задачите и финансирањето на локалните совети за заштита на правата на потрошувачите, во согласност со правилата од овој закон и правилата од прописите за локалната самоуправа.

(5) Општините, Градот Скопје можат активностите предвидени со правилата од овој член да ги вршат преку обликот на заедничката администрација и други соодветни облици на меѓуопштинска соработка, а според правилата од прописите за локалната самоуправа

**Отсек 5**

**УЛОГА НА ОПШТИНИТЕ, ОДНОСНО ГРАДОТ СКОПЈЕ ВО ЗАШТИТАТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**Општи правила**

**Член 173**

(1) Општинте, односно Градот Скопје се носители на заштитата на правата на потрошувачите при утврдувањето на локалните политики на заштитата на правата на потрошувачите и се одговорни за нивното спроведување, во согласност со Уставот.

(2) Општините, односно Градот Скопје имаат и други обврски и задачи, а согласно правилата од овој закон, од прописите за локалната самоуправа или од други прописи.

Програми за заштита на правата на потрошувачите во општините, односно Градот Скопје

**Член 174**

(1) Советите на општинте, односно Градот Скопје на предлог на советите за заштита на правата на потрошувачите, носат двегодишни програми за заштита на правата на потрошувачите, во согласност со Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите и со Програмата за заштита на правата на потрошувачите.

(2) Спроведувањето на програмите за заштита на правата на потрошувачите на Општината, односно Градот Скопје го следи Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите

**Поддршка на локални здруженија**

**Член 175**

(1) Општинте, односно Градот Скопје во рамките на своите буџети планираат средства за поддршка на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите кои што дејствуваат на локално ниво.

(2) Општинте, односно Градот Скопје им обезбедуваат, исто така, просторни услови на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите кои што дејствуваат на локално ниво, а за потребите на информирање, советување и едукација на потрошувачите, како и други облици на превентивна заштита на правата на потрошувачите.

**Отсек 6**

**ЗДРУЖЕНИЈА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**Основање на здруженијата**

**Член 176**

(1) Здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, како носители на заштитата на правата на потрошувачите, ги основаат потрошувачите заради унапредување, остварување и заштита на своите права.

(2) Здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се основаат како здруженија, а согласно прописите за здруженија и фондации.

**Здружување во сојуз на здруженија**

**Член 177**

(1) За целите на унапредување на заштитата на правата на потрошувачите и за заедничко спроведување на нивните активности, најмалку три здруженија за заштита на правата на потрошувачите можат да се здружат во сојуз на здруженија за заштита на правата на потрошувачите.

(2) Сојузите на здруженија за заштита на правата на потрошувачите ги имаат истите права, обврски и одговорности што, согласно правилата од овој закон, ги имаат и здруженијата за заштита на правата на потрошувачите.

(3) Правилата од овој отсек што се однесуваат на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите соодветно се применуваат и на сојузите на здруженија за заштита на правата на потрошувачите.

**Услови што треба да ги исполнат здруженијата за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 178**

(1) Потрошувачите слободно основаат здруженија за заштита на правата на потрошувачите.

(2) За определено здружение да се смета како здружение за заштита на правата на потрошувачите, потребно да ги исполнува следниве услови:

1) областа и целта на делување да му е заштита на правата на потрошувачите;

2) претежна дејност да му е заштитата на правата на потрошувачите;

3) да е првенствено непрофитно;

4) активно да работи на заштитата на правата на потрошувачите најмалку три години;

5) да располага со соодветни кадровски, материјални и технички капацитети неопходни за заштита на правата на потрошувачите;

6) да е независно и непристрасно, особено во однос на трговците, нивните здруженија и политичките партии; и

7) лицата на раководни позиции во здружението да не се:

а) вработени во државни органи, регулаторни тела или орган на единица на локална самоуправа кој што се занимава со работи во областа на заштитата на потрошувачите; и

б) на раководни позиции во политичка партија.

(3) Забрането е одредено здружение да се претставува како здружение за заштита на правата на потрошувачите доколку не се исполнети условите од ставот (2) од овој член.

**Спречување судир на интереси**

**Член 179**

(1) Забрането е здруженијата за заштита на правата на потрошувачите да примаат парични или други средства, предмети, права или услуги, освен подароци од помала вредност, од страна на субјекти со кои имаат судир на интереси, а особено од трговци или нивни здруженија, освен кога примаат надоместоци за услуги извршени во согласност со правилата од овој закон и нивниот статут (како, на пр., обуки и слично).

(2) Утврдувањето дали постои судир на интереси се врши согласно посебни прописи.

**Активности на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 180**

(1) Здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, во согласност со овој закон и со нивниот статут, ги вршат особено следниве активности:

1) иницираат донесување нова или измени во постојната правна рамка за заштита на правата на потрошувачите;

2) вршат информирање, советување и едукација на потрошувачите, како и други облици на превентивна заштита на правата на потрошувачите;

3) спроведуваат независни испитувања и споредбени анализи на стоките и услугите и јавно ги објавуваат нивните резултати;

4) спроведуваат истражувања и студии за заштитата на правата на потрошувачите и јавно ги објавуваат нивните резултати;

5) издаваат брошури, прирачници, водичи и други материјали за запознавање на потрошувачите со нивните права;

6) поведуваат постапки за правна заштита и истакнуваат соодветни барања за правна заштита, а согласно правилата од овој закон;

7) им даваат правна помош на потрошувачите;

8) се информираат за подготовката на правни прописи од областа на правата на потрошувачите и нивната заштита, даваат предлози за нивно подобрување и учествуваат при нивното подготвување;

9) учествуваат во работата на Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите и на локалните совети за заштита на правата на потрошувачите

10) предлагаат мерки, активности и други дејствија за спроведување на политиката за заштита на правата на потрошувачите;

11) даваат мислења и препораки на другите носители на заштитата на правата на потрошувачите;

12) соработуваат со другите носители на заштитата на правата на потрошувачите;

13) во соработка со другите носители на заштитата на правата на потрошувачите, учествуваат во изработката на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите, Програмата за заштита на правата на потрошувачите и локалните програми за заштита на правата на потрошувачите;

14) во соработка со другите носители на заштитата на правата на потрошувачите, ги спроведуваат Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите, Програмата за заштита на правата на потрошувачите и локалните програми за заштита на правата на потрошувачите;

15) организираат советувалишта за потрошувачи;

16) соработуваат и разменуваат информации со надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела за прашања што се однесуваат на заштитата на потрошувачите;

17) работат на превенција и едукација на потрошувачите и подигањето на потрошувачката свест и култура;

18) заедно со другите надлежни органи и тела, соработуваат со основните и средните училишта и со високообразовните установи, а за целите на образование на учениците и студентите за основните начела на заштита на потрошувачите, како и за правата и обврските на потрошувачите;

19) ги разгледуваат претставките и поплаките на потрошувачите во однос со трговците и соработуваат со судовите и надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела при нивно решавање;

20) соработуваат со трговците при разрешувањето на потрошувачките приговори;

21) собираат информации од потрошувачите за разрешувањето на потрошувачките приговори и, по потреба, ги информираат Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите, надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела;

22) спроведуваат соодветни кампањи за видливост; и

23) вршат други работи, а согласно правилата од овој закон или од други прописи и нивниот статут.

(2) Активностите од точките 1), 3), 4), 6), 7), 8), 9), 13), 14), 15), 18), 19) и 22) од ставот (1) од овој член можат да ги вршат само здруженијата запишани во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите.

**Регистар на здруженија за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 181**

(1) Министерството за економија воспоставува и води регистар на здруженија за заштита на правата на потрошувачите.

(2) За запишувањето во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите, здружението поднесува пријава за запишување.

(3) Пријавата за запишување од ставот (2) од овој член особено содржи:

1) назив на здружението;

2) статут на здружението;

3) решение за упис во регистарот на други правни лица и извод на тековна состојба;

4) заштитата на потрошувачите да е главна дејност утврдена во статутот на здружението и во неговиот упис во регистарот на други правни лица;

5) здружението да е претежно активно во областа на заштита на правата на потрошувачите најмалку три години; и

6) здружението е активно на меѓународно ниво во области кои се дел од заштитата на правата на потрошувачите.

(4) Министерството за економија е должно регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите редовно да го ажурира и јавно да го објави на својата Интернет страница.

(5) Со акт на министерот за економија се определуваат формата, содржината и начинот на водење на регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите, како и содржината и формата на пријавата за запишување во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите.

**Обврска за давање на извештај**

**Член 182**

(1) Здруженијата запишани во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите се должни на Министерството за економија да му достават годишен извештај за работа, како и годишен финансиски извештај, најдоцна во рок од три месеци од завршувањето на соодветната календарска година.

(2) Здруженијата запишани во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите ја имаат обврската од ставот (1) од овој член само доколку во календарската годината на која што се однесуваат годишен извештај за работа и годишен финансиски извештај спровеле активности финансирани со буџетски средства.

(3) Министерството за економија е должно да ги објави годишниот извештај за работа и годишниот финансиски извештај на својата Интернет страница.

**Бришење од регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 183**

Министерството за економија, по службена должност, ќе го избрише здружението од регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите, доколку:

1) здружението воопшто не ги исполнувало или престане да ги исполнува условите за здружението да се смета како здружение за заштита на правата на потрошувачите, а во смисла на правилата од овој отсек;

2) здружението не му поднесе на Министерството за економија годишен извештај за работа и годишен финансиски извештај за календарската годината на која што овие се однесуваат а во истата спровеле активности финансирани со буџетски средства, најдоцна во рок од три месеци од завршетокот на соодветната календарска година;

3) здружението ги злоупотребува називите здружение и/или сојуз за заштита на правата на потрошувачите;

4) здружението ги повредило правилата од овој отсек што се однесуваат на спречувањето судир на интереси;и

5) здружението не ги спроведе активностите финансирани со буџетски средства.

**Финансирање на активностите на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 184**

(1) Министерството за економија, единиците на локална самоуправа, надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела се должни за спроведувањето на активностите на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите на истите да им обезбедат финансиска поддршка, а во согласност со Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите, со Програмата за заштита на правата на потрошувачите и со локалните програми за заштита на правата на потрошувачите.

(2) Министерството за економија, единиците на локална самоуправа, надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела ги финансираат активностите на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите по претходно направен јавен повик.

(3) Јавниот повик од ставот (2) од овој член се распишува за финансирање во текот на важењето на Програмата за заштита на правата на потрошувачите и на локалните програми за заштита на правата на потрошувачите, а најдоцна еден месец од нивното донесување.

(4) Јавниот повик од ставот (2) од овој член се однесува на една или повеќе групи активности за заштита на правата на потрошувачите, а согласно со Програмата за заштита на правата на потрошувачите и со локалните програми за заштита на правата на потрошувачите.

(5) Министерството за економија, единиците на локална самоуправа, надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела донесуваат одлука за финансирање по јавниот повик од ставот (2) од овој член најдоцна еден месец неговото објавување.

(6) Постапката по јавниот повик од ставот (2) од овој член не се смета за постапка за јавна набавка.

(7) Единиците на локална самоуправа можат активностите предвидени со правилата од овој член да ги вршат преку обликот на заедничката администрација и други соодветни облици на меѓу општинска соработка, а според правилата од прописите за локалната самоуправа.

(8) Правилата од овој член се применуваат само на здруженијата запишани во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите.

**Посебни правила за советувалишта во здруженијата за заштита на потрошувачите**

**Член 185**

(1) Здруженијата за заштита на правата на потрошувачите организираат советувалишта за потрошувачи при што на потрошувачите им нудат бесплатна правна помош.

(2) Покрај бесплатна правна помош, финансирана помеѓу другото од страна на Министерството за економија, единиците на локална самоуправа, надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела, советувалиштата за потрошувачи спроведуваат и други активности за потребите на информирање, советување и едукација на потрошувачите, како и други облици на превентивна заштита на правата на потрошувачите.

(3) При работата на советувалиштата за потрошувачи, здруженијата за заштита на правата на потрошувачите особено соработуваат со Адвокатската Комора и со клиничките програми организирани во рамките на правните факултети.

(4) При работата на советувалиштата за потрошувачи особено ќе се имаат предвид посебните права на ранливите потрошувачи.

(5) Работата на советувалиштата за потрошувачи се финансира согласно Програмата за заштита на правата на потрошувачите.

**Посебни правила за едукациите и информирањето на потрошувачите**

**Член 186**

Здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се должни да вршат едукација и да ги информираат потрошувачите на независен, непристрасен и објективен начин што не може да подразбира или содржи било каков облик на огласување.

**Обврска за соработка со основните и средните училишта и со високообразовните установи**

**Член 187**

Министерството за економија, единиците на локална самоуправа, надлежните инспекторати и другите надлежни органи и тела и здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се должни да соработуваат со основните и средните училишта и со високобразовните установа, а за целите на образование на учениците и студентите за основните начела на заштита на потрошувачите, како и за правата и обврските на потрошувачите.

**Наставни планови и програми и предметни програми**

**Член 188**

(1) Наставните планови и програми за основно и средно образование задолжително опфаќаат и образование на учениците за основните начела на заштита на потрошувачите, како и за правата и обврските на потрошувачите.

(2) Високообразовните установи, во рамките на изборните предметни програми, задолжително треба да предвидат предметни програми што ќе содржат теми од областа на заштита на правата на потрошувачите, како би им овозможиле на студентите да се стекнат со образование за основните начела на заштита на потрошувачите, како и за основните и за секторските права и обврски на потрошувачите.

(3) За спроведувањето на правилото од ставот (1) од овој член е надлежно Бирото за развој на образованието.

**Отсек 7**

**ЗДРУЖЕНИ НА ТРГОВЦИ**

**Член 189**

(1) Здруженијата на трговци, односно соодветните стопански комори, како носители на заштитата на правата на потрошувачите, постапуваат како носители на кодекси на однесување и се должни да соработуваат со здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, а за целите на унапредување на остварувањето на заштитата на правата потрошувачите.

(2) Здруженијата на трговци, односно соодветните стопански комори се особено должни да спроведуваат дејствија за информирање и едукација на трговците за заштитата на правата на потрошувачите согласно правилата од овој закон и други прописи, при што имаат и други обврски и задачи, а согласно правилата од овој закон или од други прописи.

**Оддел 2**

**ПОТРОШУВАЧКИ ПРИГОВОР**

**Општа обврска**

**Член 190**

(1) Трговецот е должен да му овозможи на потрошувачот поднесување потрошувачки приговор.

(2) Потрошувачкиот приговор е секоја претставка или поплака со која што потрошувачот пријавува било која повреда на правата што овој ги има врз основа на овој закон, на друг пропис или на договор.

(3) Трговецот е должен да постапува по потрошувачкиот приговор, согласно правилата од овој закон, без оглед дали потрошувачкиот приговор е именуван како таков.

(4) Како трговец, во смисла на овој оддел, се сметаат и јавните претпријатија како и сите други давачи на јавни услуги.

(5) Правилата од овој Оддел 2 ќе се применуваат само доколку не постојат одредби за утврдување на право на приговор во посебните прописи со кои се регулираат јавните услуги. Во спротивно, се применуваат постапките роковите и правилата утврдени во посебните прописи.

**Обврска за известување**

**Член 191**

(1) Трговецот е должен во своите деловни простории и, кога ова е соодветно, на својата Интернет страница, на јасен, видлив и читлив начин, да истакне дека потрошувачот е овластен да поднесе потрошувачки приговор, како и да го истакне расположливите начини за поднесување потрошувачки приговор.

(2) Кога трговецот се согласил да биде обврзани со одреден кодекс на однесување, обврската од ставот (1) од овој член ја има и соодветниот носител на кодексот на однесување.

**Посебно правило за јавните услуги**

**Член 192**

Покрај другите обврски согласно правилата од овој оддел, трговецот кој дава јавни услуги е должен на испорачаната сметка, на јасен, видлив и читлив начин, да истакне дека потрошувачот е овластен да поднесе потрошувачки приговор за јавните услуги, како и да го истакне расположливите начини за поднесување потрошувачки приговор за јавни услуги.

**Начини на поднесување потрошувачки приговор**

**Член 193**

(1) Трговецот е должен да му овозможи на потрошувачот овој да го поднесе својот потрошувачки приговор усно или на хартија, во деловните простории на трговецот, при што е должен да обезбеди и присуство на лице кое е овластено да прима потрошувачи приговори во текот на целото работно време.

(2) Трговецот е, исто така, должен да му овозможи на потрошувачот овој да го поднесе својот потрошувачки приговор по пошта, факс-уред или електронска пошта.

(3) Трговецот кој дава јавни услуги е должен да му овозможи на потрошувачот овој да го поднесе својот потрошувачки приговор за јавни услуги и преку бесплатната телефонска линија што, согласно правилата од овој закон, трговците кои даваат јавни услуги се должни да им ја обезбедат на потрошувачите.

(4) Покрај можностите покриени со правилата од ставовите (1), (2) и (3) од овој член, трговецот може преку својата Интернет страница да му ја стави на располагање на потрошувачот и опцијата за електронско пополнување и поднесување потрошувачки приговор.

(5) Во случајот од ставот (1) од овој член, трговецот е должен на потрошувачот да му издаде, на хартија, потврда за прием на потрошувачкиот приговор, а при самото негово поднесување.

(6) Во случајот од ставот (4) од овој член, трговецот е должен на потрошувачот да му достави потврда за прием на потрошувачкиот приговор, без одлагање и на траен носач.

(7) Забрането е трговецот да врши наплаќање за поднесувањето и постапувањето по потрошувачкиот приговор.

**Обврска за одговор на потрошувачки приговор**

**Член 194**

(1) Трговецот е должен, најдоцна во рок од петнаесет календарски дена од приемот на приговорот, да му одговори на потрошувачот на неговиот потрошувачки приговор.

(2) Трговецот е должен да му одговори на потрошувачот на начинот на кој што потрошувачкиот приговор е поднесен а, по барање на потрошувачот наведено во поднесениот потрошувачки приговор или соопштено на трговецот пред изминувањето на рокот за одговор на потрошувачкиот приговор, на друг соодветен начин.

(3) Во одговорот на потрошувачкиот приговор, трговецот е должен да наведе:

1) дали го уважува потрошувачкиот приговор;

2) кратко образложение на својата одлука по потрошувачкиот приговор; и

3) каде што е соодветно, конкретен предлог за рок за разрешување на потрошувачкиот приговор.

(4) Правилата од овој член не се применуваат во ситуациите кога потрошувачот и трговецот го разрешиле непосредно поднесениот потрошувачки приговор.

**Постапување по потрошувачкиот приговор**

**Член 195**

(1) Кога трговецот ќе му направи конкретен предлог на потрошувачот за разрешување на потрошувачкиот приговор, должен е за ова да предвиди рок што не може да биде подолг од еден месец од приемот на потрошувачкиот приговор.

(2) Трговецот е должен да постапи во согласност со одлуката, предлогот и рокот за разрешување на потрошувачкиот приговор, ако потрошувачот на ова претходно се согласи.

(3) Доколку трговецот не е во можност, од објективни причини, да ги задоволи барањата на потрошувачот во рокот од ставот (1) од овој член, должен е за ова да го извести потрошувачот и да определи дополнителен рок што не може да биде подолг од осум календарски дена од истекот на рокот од ставот (1) од овој член.

(4) Определувањето на дополнителниот рок од ставот (3) од овој член трговецот е должен да го евидентира во регистарот на потрошувачки приговори.

(5) Определувањето на дополнителниот рок од ставот (3) од овој член трговецот може да го изврши само еднаш.

(6) Трговецот е должен да постапи во согласност со одлуката, предлогот и рокот за разрешување на потрошувачкиот приговор, во смисла на ставот (3) од овој член, ако потрошувачот на ова претходно се согласи.

(7) Правилата од овој член не се применуваат во ситуациите кога потрошувачот и трговецот го разрешиле непосредно поднесениот потрошувачки приговор.

**Факултативност на потрошувачкиот приговор**

**Член 196**

Поднесувањето потрошувачки приговори и постапувањето по истите се смета само како дополнително и не може да се смета како откажување од мерките и средствата што му стојат на располагање на потрошувачот ниту како нивен предуслов или претпоставка.

**Регистар на потрошувачки приговори**

**Член 197**

(1) Трговецот е должен, на траен носач, за поднесените потрошувачки приговори да води регистар на потрошувачки приговори и истиот редовно да го ажурира.

(2) Со акт на министерот за економија се определуваат формата и содржината на регистарот на потрошувачки приговори.

**Посебни правила за потрошувачки приговори за јавни услуги**

**Член 198**

(1) Секој од трговците кои даваат јавни услуги може во својот состав да формира одделение за потрошувачки приговори за јавни услуги во чиј што состав ќе биде вклучен и претставник на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите.

(2) По исклучок од ставот (1) од овој член, за дејностите што ги вршат трговци кои даваат јавни услуги кои имаат до пет вработени лица, може да се формира одделение за потрошувачки приговори за јавни услуги при соодветните стопански комори во чиј што состав ќе биде вклучен и претставник на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите.

(3) Одделенијата од ставовите (1) и (2) од овој член ги финансираат трговците кои даваат јавни услуги, односно соодветните стопански комори, а во согласност со нивен внатрешен акт, односно во согласност со внатрешен акт на соодветните стопански комори.

(4) Трговците кои даваат јавни и соодветните стопански комори, соодветно, се должни редовно да го известуваат Министерството за економија за формирањето на одделенијата за потрошувачки приговори за јавни услуги од ставовите (1) и (2) од овој член, како и соодветните податоци за постоењето и работата на одделенијата за потрошувачки приговори за јавни услуги од ставовите (1) и (2) од овој член да ги објавува на своите Интернет страници.

(5) Во случаите кога се формирани одделенијата за потрошувачки приговори за јавни услуги од ставовите (1) и (2) од овој член, по поднесениот потрошувачки приговор постапува и го разрешува соодветното одделение за потрошувачки приговори за јавни услуги.

**Други посебни правила**

**Член 199**

(1) Трговецот е должен со приговорите уредени со неговите внатрешни правила, општи услови или слично да постапува согласно правилата од овој закон што се однесуваат на потрошувачките приговори.

(2) Забрането е трговецот со неговите внатрешни правила, општи услови или слично да предвидува дополнителни барања за поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори, освен ако изречно не е инаку предвидено со правилата од овој закон.

(3) Забрането е трговецот, самостојно или преку други субјекти, да огласува, изјавува или на друг начин да соопштува дека на потрошувачите им овозможува поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори според правила што се различни од оние утврдени со овој закон.

(4) Забрането е било кој трет субјект кој не е страна на потрошувачкиот однос да огласува, изјавува или на друг начин да соопштува дека на потрошувачите им овозможува посредување при поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори, освен ако изречно не е инаку предвидено со правилата од овој закон.

**Однос со други прописи во врска со потрошувачките приговори**

**Член 200**

(1) Во случај на несогласување на правилата од овој закон што се однесуваат на потрошувачките приговори со правилата од посебни прописи со кои што се уредуваат посебни прашања поврзани со потрошувачките приговори, предимство во примената имаат последниве, а за посебните прашања што овие ги уредуваат.

(2) Со правилата од овој оддел не се засега во примената на правилата од други прописи со кои што се уредува правото на потрошувачот да поднесе приговор пред надлежен орган или тело, а не пред самиот трговец, односно пред во неговите рамки формираниот одделение за потрошувачки приговори за јавни услуги, со тоа што ваквото право на потрошувачот е факултативно, по сила на овој закон.

**Оддел 3**

**ПОТРОШУВАЧКИ СПОР**

**Глава 1**

**ОПШТИ ОДРЕДБИ**

**Потрошувачки спор**

**Член 201**

(1) Потрошувачки спор е секој спор што настанува во потрошувачките односи.

(2) Трговците се должни да се обидат потрошувачкиот спор да го решат со договор со потрошувачите, на мирен начин или на некои од начините за вонсудско решавање на потрошувачките спорови.

(3) Правилата од овој Оддел 3 ќе се применуваат само доколку не постојат одредби за утврдување на право на приговор во посебните прописи со кои се регулираат јавните услуги. Во спротивно, се применуваат постапките роковите и правилата утврдени во посебните прописи.

**Надлежност во поглед на потрошувачки спор**

**Член 202**

За решавање на потрошувачките спорови се надлежни стварно надлежните судови

**Постапка за решавање потрошувачки спор**

**Член 203**

(1) Судовите ги решаваат потрошувачките спорови во парнична постапка.

(2) Парничната постапка е итна.

(3) Ако со правилата од овој оддел не е поинаку определено, потрошувачките спорови се решаваат според прописите за парничната постапка.

(4) Потрошувачките спорови во судската статистика се водат одвоено од другите спорови.

**Вонсудско решавање потрошувачки спор**

**Член 204**

(1) Вонсудското решавање на потрошувачките спорови го подразбира решавањето на потрошувачки спор повод поднесен потрошувачки приговор, повод поднесено барање пред носител на кодекс на однесување, како и повод друго барање согласно овој закон или друг пропис.

(2) Вонсудското решавање на потрошувачките спорови, во секој случај, е факултативно за потрошувачите.

**Кодекси на однесување**

**Член 205**

(1) Министерството за економија, здруженијата на трговци и здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се должни да ги поттикнуваат носителите на кодекси на однесување да вршат надзор и да ги следат примената, почитувањето и/или повредата на соодветните кодекси на однесување во поглед на заштитата на правата на потрошувачите, а особено во поглед на нечесните трговски практики, на договорите за продажба и договорите за услуги, на договорите на далечина и договорите вон деловните простории и на договорите за временски поделена употреба на недвижност, договорите за долгорочен производ за одмор, договорите за препродажба или договорите за размена, вклучувајќи ја и можноста од обраќање или покренување соодветна постапка од страна на овластените субјекти за поставување барања за правна заштита, според правилата од овој закон, пред одговорните надзорни тела за овие цели (чл. 10 Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 14(1) Директива 2008/122/ЕЗ).

(2) Министерството за економија, здруженијата на трговци и здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се должни да ги поттикнуваат трговците и носителите на кодекси на однесување да ги информираат потрошувачите за нивното постоење и содржина (чл. 10 Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 14(2) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 26 Директива 2011/83/ЕУ).

(3) Обраќањето до одговорните надзорни тела, во смисла на ставот (1) од овој член, се смета само како дополнително и не може да се смета како откажување од мерките и средствата за спроведување уредени со оваа глава ниту како нивен предуслов или претпоставка (чл. 10 и 11(1) Директива 2005/29/ЕЗ).

(4) Со правилата од овој член не се засега во правилата и прописите за алтернативно решавање на потрошувачките спорови.

**Алтернативно решавање потрошувачки спор**

**Член 206**

Алтернативното решавање на потрошувачки спор се уредува со посебни прописи.

**Надлежност на управните органи и судови**

**Член 207**

Управните органи и судови имаат надлежност за решавање на потрошувачките спорови само кога нивната надлежност е изречно предвидена со овој или со друг закон.

**Глава 2**

**НАЛОЗИ ЗА ЗАШТИТА НА ЗАЕДНИЧКИТЕ И НА ГРУПНИТЕ ПРАВА И ИНТЕРЕСИ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**Обем на примена на правилата од оваа глава**

**Член 208**

(1) Правилата од оваа глава се применуваат во случај на повреда на правилата од овој закон или од други прописи, а во поглед на налозите со кои што на трговците им се изрекуваат забрани во потрошувачки спор, како соодветни барања за правна заштита во случај на повреда на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите (чл. 1(1) и 7 Директива 2009/22/ЕЗ).

(2) Како повреда на правата и интересите на потрошувачите, во смисла на оваа глава, се подразбира било кое дејствие што е спротивно со правата на потрошувачите што произлегуваат од:

1) правилата од овој закон за договорите на далечина и за договорите склучени вон деловните простории;

2) правилата од овој закон за сообразност на стоките и за гарантирање за стоките;

3) правилата од овој закон за нечесните договорни одредби;

4) правилата од овој закон за нечесните трговски практики;

5) правилата од овој закон за договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена;

6) прописите за договорите за потрошувачки кредит;

7) прописите за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги;

8) прописите за пакет-аранжманите и поврзаните патнички аранжмани;

9) прописите за електронската трговија;

10) прописите за медицинските производи за употреба од страна на човекот;

11) прописите за тргувањето на далечина со финансиски услуги наменети за потрошувачите;

12) општите прописи за услугите;

13) прописите за алтернативното решавање на потрошувачките спорови;

14) прописите за *online* решавање на потрошувачките спорови;

15) прописите за договорите за превоз на патници и/или на багаж;

16) посебните прописи за правата на патниците;

17) прописите против нелојалната конкуренција, освен во поглед на измамничкото огласување; и

18) правилата од други прописи со кои што се уредени посебни права на потрошувачите, ако ова во истите е определено (чл. 1(2), 7 и Анекс I кон Директива 2009/22/ЕЗ).

(3) Заеднички се оние права и интереси на потрошувачите кои што не претставуваат едноставен збир на поединечните интереси на оние чии што права и интереси се повредени (т.н. групни права и интереси) (т. 3 преамбула кон Директива 2009/22/ЕЗ).

(4) Со правилата од оваа глава не се засега во можноста потрошувачот да поднесе соодветно барање за правна заштита, во смисла на барање за изрекување соодветна забрана на трговецот, а во случај на повреда на неговите поединечни права и интереси, освен кога веќе е во тек постапка повод соодветно барање за правна заштита, во смисла на барање за изрекување соодветна забрана на трговецот (т. 3 преамбула кон Директива 2009/22/ЕЗ).

(5) Со правилата од оваа глава не се засега во правата на потрошувачите пред надлежен суд да покренат постапка повод барање за надомест на штета, повод барање за ништовност на договор или на нечесна договорна одредба, како и повод било кое барање за заштита на нивните права во потрошувачите односи.

(6) Со правилата од оваа глава не се засега во примената на правила на меѓународното приватно право што се однесуваат на определувањето на применливото право кое што, по правило, е или правото на државата каде што настанала повредата или пак правото на државата во која што настанале последиците од повредата (чл. 2(2) Директива 2009/22/ЕЗ).

**Овластени субјекти**

**Член 209**

Секој субјект кој ќе го стори веројатно постоењето оправдан правен интерес за заштита на правата и интересите на потрошувачите, а особено здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, здруженијата на трговци, конкурентите и надлежните инспекторати е овластен за поведување постапка за изрекување забрани, како соодветни барања за правна заштита во случај на повреда на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите (чл. 7(1) Директива 93/13/ЕЕЗ; чл. 11(1) Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 13 Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 3 и 7 Директива 2009/22/ЕЗ; чл. 23 Директива 2011/83/ЕУ).

**Листа на овластени субјекти**

**Член 210**

(1) Судовите се должни да го известат Министерството за економија кога пред нив е покрената постапка повод соодветните барања за изрекување соодветни забрани, како барања за правна заштита во случај на повреда на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите.

(2) Судовите го ценат постоењето на оправдан правен интерес за заштита на правата и интересите на потрошувачите во секоја поединечна постапка за правна заштита во случај на повреда на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите, а во поглед на барањата поставени од страна на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, здруженијата на трговци и конкурентите.

(3) Имајќи ги предвид водените постапки повод соодветните барања за изрекување соодветни забрани, Министерството за економија е должно да води индикативна листа на овластени субјекти за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите (чл. 2(1) Директива 2009/22/ЕЗ).

(4) Во листата на овластени субјекти, по правило, се водат здруженијата запишани во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите.

(5) Каде што е соодветно, Министерството за економија е должно во листата на овластени субјекти за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите да наведе кој субјект е овластен за заштита на кое од заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите.

(6) Министерството за економија е должно листата на овластени субјекти за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите да ја објави на својата Интернет страница и редовно да ја ажурира.

(7) Се претпоставуваа дека субјектите наведени во листата на овластени субјекти за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите се овластени за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите.

(8) Фактот дека одреден субјект не е наведен во листата на овластени субјекти за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите не може, самиот по себе, да се смета како основ за отфрлање на соодветното барање за изрекување соодветни забрани.

**Заедничка листа на овластени субјекти на Европската Унија**

**Член 211**

Министерството за економија е должно до Европската комисија да доставува ажурирана листа на овластени субјекти за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите, а за целите на нејзино вклучување во заедничката листа на овластени субјекти на Европската Унија (чл. 4(2) Директива 2009/22/ЕЗ).

**Прекугранични повреди**

**Член 212**

(1) Кога повредата настанала на територијата на државата, секој овластен субјект од друга држава-членка на Европската Унија може да поведе постапка повод соодветните барања за изрекување соодветни забрани, а доколку со повредата се засегнати заедничките права и интереси на потрошувачите што овој субјект е овластен да ги штити (чл. 4(1) Директива 2009/22/ЕЗ).

(2) Се претпоставуваа дека субјектите наведени во заедничката листа на овластени субјекти на Европската Унија се овластени за заштита на заедничките права и интереси на потрошувачите, во смисла на ставот (1) од овој член (чл. 4(1) Директива 2009/22/ЕЗ).

(3) Правилата од овој член се применуваат и на групните права на потрошувачите, доколку ова е јасно наведено во заедничката листа на овластени субјекти на Европската Унија (чл. 7 Директива 2009/22/ЕЗ).

**Барања за правна заштита во случај на повреда на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите**

**Член 213**

(1) Субјектите овластени да бараат правна заштита можат, покрај барањата утврдени со посебни прописи, да ги постават следниве:

1) барање за итна забрана или престанување, во итна постапка, на било која повреда;

2) каде што е соодветно, барање за објавување на соодветен начин и форма на одлуката, во целост или делумно, како и барање за објавување исправка и/или јавно извинување, а за целите на отстранување на понатамошните последици од повредата; и

3) барање за плаќање судски пенали поради евентуално непочитување на одлуката (чл. 2(1) Директива 2009/22/ЕЗ).

(2) Соодветните барања можат да бидат поставени во однос на одделен трговец, во однос на повеќе трговци од иста деловна дејност, како и во однос на носител на кодекс на однесување (чл. 7(3) Директива 93/13/ЕЕЗ; чл. 11(1) Директива 2005/29/ЕЗ).

(3) Соодветните барања можат да бидат поставени само како главни барања, самостојно или покрај други расположливи барања (чл. 11(2) Директива 2005/29/ЕЗ).

(4) Постапката повод соодветните барања е итна (чл. 11(2) Директива 2005/29/ЕЗ).

(5) Евентуалните ограничувања содржани во соодветните процесни правила не се пречка за постапувањето на судовите повод соодветните барања за правна заштита во случај на повреда на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите (чл. 11(2) Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 13(1) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 23(1) Директива 2011/83/ЕУ).

(6) Во поглед на барањето за плаќање судски пенали соодветно се променуваат општите правила на облигационото право.

(7) Тужителот е должен наплатените судски пенали да ги користи исклучиво за целите на заштита на правата на потрошувачите.

**Посебни правила за нечесните трговски практики**

**Член 214**

(1) Покрај општите правила од оваа глава, субјектите овластени да бараат правна заштита можат во поглед на нечесните трговски практики да постават:

1) барање за забрана на веќе постојна, односно користена нечесна трговска практика;

2) барање за забрана на нечесна трговска практика што сè уште не е користена но чие што користење неминовно ќе настане; и

3) барање за објавување на соодветен начин и форма на одлуката со која што се забранува нечесната трговска практика, во целост или делумно, како и барање за објавување исправка и/или јавно извинување (чл. 11(2) Директива 2005/29/ЕЗ).

(2) При оцена на основаноста на соодветните барања, предвид ќе се имаат и интересите на сите засегнати субјекти, како и јавниот интерес (чл. 11(2) Директива 2005/29/ЕЗ).

(3) При оцена на основаноста на соодветните барања, не е потребно утврдувањето на постоење на предизвикана штета или на постоење вина, во облик на намера или невнимание, на страна на трговецот (чл. 11(2) Директива 2005/29/ЕЗ).

(4) Судот е овластен, и без барање од овластената странка, да бара од трговецот да обезбеди доказ за точноста на фактичките наводи поврзани со трговските практики доколку, имајќи ги предвид легитимните интереси на трговецот и било која друга странка на постапката, ова барање е соодветно согласно околностите на поединечниот случај (чл. 12(a) Директива 2005/29/ЕЗ).

(5) Доколку трговецот не го обезбеди доказот за точноста на фактичките наводи поврзани со трговските практики во рокот што му е оставен или доколку судот најде дека обезбедениот доказ е несоодветен или недоволен, фактичките наводи од ставот (4) од овој член ќе се сметаат за неточни (чл. 12(b) Директива 2005/29/ЕЗ).

(6) Расположливоста на соодветните барања за правна заштита во однос на постоењето, односно користењето нечесни трговски практики не може да биде условена од живеалиштето или престојувалиштето на потрошувачот, односно од тоа дали живеалиштето или престојувалиштето на потрошувачот се наоѓа во државата на седиштето на трговецот или пак не (чл. 11(1) Директива 2005/29/ЕЗ).

**Посебни правила за нечесните договорни одредби**

**Член 215**

(1) Покрај општите правила од оваа глава, субјектите овластени да бараат правна заштита можат во поглед на нечесните договорни одредби да постават:

1) барање за утврдување дека одделна договорна одредба што се користи во потрошувачките односи е нечесна; и

2) барање за забрана за користење на нечесната договорна одредба (чл. 7(1) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(2) Правилото од ставот (1) од овој член особено се применува при утврдувањето на нечесноста и забраната за користење нечесни договорни одредби содржани во формуларен или типски (стандарден) договор или во општите услови на договорот (чл. 7(2) Директива 93/13/ЕЕЗ).

(3) Барањата за утврдување на нечесноста и за забрана за користење нечесни договорни одредби можат да бидат поставени и во однос на здруженијата на трговци кои на своите членови им наложуваат или препорачуваат користење формуларни или типски (стандардни) договори или општи услови на договорот (чл. 7(3) Директива 93/13/ЕЕЗ).

**Надлежност**

**Член 216**

(1) За барањата за изрекување соодветни забрани се стварно надежни се судовите со проширена надлежност (чл. 7(2) Директива 93/13/ЕЕЗ); чл. 11(1) Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 2(1) Директива 2009/22/ЕЗ).

(2) Со правилата од оваа глава не се засега во можноста субјектите овластени да бараат правна заштита да поведат соодветна постапка пред одговорните надзорни тела на носителот на кодексот на однесување повод примената, почитувањето и/или повредата на заедничките или групните права и интереси на потрошувачите, за овие цели (чл. 10 и 11(1) Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 7 Директива 2009/22/ЕЗ).

**Дејство на пресудата спрема трети субјекти**

**Член 217**

(1) Пресудата со која што судот го усвојува тужбеното барање за забрана или престанување на било која повреда на правата на потрошувачите, согласно правилата од оваа глава, го обврзува тужениот во однос на сите потрошувачи.

(2) Извршување на судската одлука од ставот (1) од овој член може, покрај тужителот и овластените субјекти, да бара секој потрошувач.

**Обврзувачка сила на пресудата за останатите судови**

**Член 218**

Пресудата со која што судот го усвојува тужбеното барање за забрана или престанување на било која повреда на правата на потрошувачите, согласно правилата од оваа глава, е обврзувачка за останатите надлежни судови во постапката што потрошувачот ќе ја покрене за надоместување на штетата што му е причинета со дејствијата на тужениот, а во поглед на постоењето на повреда на правата на потрошувачите, согласно правилата од оваа глава.

**Претходни постапки или дејствија**

**Член 219**

(1) Било кои претходни дејствија или постапки, вклучувајќи ги и оние на медијација, посредување, консултација, преговарање, усогласување, обраќање пред одговорните надзорни тела на носителот на кодексот на однесување и слично, не можат да се сметаат како предуслов или претпоставка за поведувањето постапка повод соодветните барања за изрекување соодветни забрани (чл. 5(1) Директива 2009/22/ЕЗ).

(2) Секоја спротивна спогодба е ништовна.

**Оддел 4**

**НАДЗОР**

**Глава 1**

**НАДЛЕЖНОСТ ЗА НАДЗОР**

**Член 220**

(1) Надзор над спроведувањето на правилата од овој закон и од прописите донесени врз основа на овој закон врши Министерството за економија.

(2) Инспекциски надзор над спроведувањето на правилата од овој закон и од прописите донесени врз основа на овој закон врши Државниот пазарен инспекторат преку државните пазарни инспектори, додека во поглед на правилата од овој закон што се однесуваат на нечесните трговски практики надлежни за вршење инспекциски надзор се и другите органи за надзор на пазарот како Агенцијата за храна и ветеринарство преку државните инспектори за храна, Државниот санитарен и здравствен инспекторат преку државните санитарни и здравствени инспектори, Државниот инспекторат за земјоделство преку државните инспектори за земјоделство и државните фитосанитарни инспектори, Државниот инспекторат за техничка инспекција преку државните технички инспектори, Агенцијата за лекови и медицински средства преку фармацевтските инспектори, Агенцијата за електронски комуникации преку лицата вработени во стручната служба на Агенцијата кои за тоа се овластени од директорот на Агенцијата, Државниот инспекторат за животна средина преку државните инспектори за животна средина и државните инспектори за заштита на природата, Комисијата за заштита на конкуренцијата преку лицата вработени во стручната служба на Комисијата, Министерството за финансии преку лицата овластени од министерот за финансии, a во рамките на нивниот предмет на надзор уреден со посебни прописи, како и било кои други органи или тела кои вршат надзор на пазарот, ако нивната надлежност е уредена со посебни прописи (во понатамошниот текст: надлежни инспектори).

(3) Со правилата од овој закон не се засега во правилата од посебни прописи што се однесуваат на заедничкиот инспекциски надзор.

**Глава 2**

**ИНСПЕКЦИСКИ НАДЗОР**

**Овластувања на надлежните инспектори**

**Член 221**

(1) Во вршењето на инспекцискиот надзор надлежните инспектори ги имаат правата, обврските и овластувањата предвидени со правилата од овој закон и со посебни прописи.

(2) При вршењето на инспекцискиот надзор, надлежните инспектори испитуваат дали трговецот:

1) ги почитува општите обврски во потрошувачките односи согласно правилата од членот 5 став (2), членот 6, членот 7 ставови (4), (5) и (7) и членовите 8 и 9 од овој закон;

2) ги означува цените согласно правилата од членовите 10 до 18 од овој закон;

3) ги почитува обврските при продажни поттикнувања согласно правилата од членовите 19 до 30 од овој закон;

4) ги почитува обврските при заеднички понуди на стоки или услуги согласно правилата од членовите 31 до 33 од овој закон;

5) ги почитува обврските при плаќањето согласно правилата од членовите 34 до 39 од овој закон;

6) ги почитува обврските при предавањето документи и другите поврзани обврски согласно правилата од членовите 40 до 42 од овој закон;

7) ги почитува општите обврски во поглед на услугите за услугите согласно правилата од членот 54 од овој закон;

8) ги почитува обврските при давање јавни услуги согласно правилата од членовите 55 до 67 и членот 69 од овој закон;

9) ги почитува обврските во поглед на нечесните трговски практики согласно правилата од членовите 70 до 79 од овој закон;

10) користи нечесни договорни одредби согласно правилата од членовите 85 до 92 од овој закон;

11) ги почитува општите обврски во поглед на договорите за продажба и договорите за услуги согласно правилата од членовите 94 до 104 од овој закон;

12) ги почитува обврските во поглед на договорите за продажба согласно правилата од членовите 105 до 126 од овој закон;

13) ги почитува обврските во поглед на договорите на далечина и договорите вон деловните простории согласно правилата од членовите 127 до 142 од овој закон;

14) ги почитува обврските во поглед на договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена согласно правилата од членовите 143 до 157 од овој закон; и

15) ги почитува обврските во поглед на потрошувачките приговори согласно правилата од членовите 190 до 200 од овој закон.

**Решение на надлежните инспектори**

**Член 222**

(1) Надлежните инспектори се должни да му укажат на трговецот за утврдените неправилности и со решение да му наредат истите да ги отстрани.

(2) Со решението од ставот (1) од овој член, надлежниот инспектор го определува рокот во кој што трговецот е должен да ги отстрани утврдените неправилности, со тоа што овој рок не може да биде пократок од дваесет и четири часа ниту подолг од триесет дена.

(3) Доколку трговецот не постапи по наредбата на надлежниот инспектор од ставот (2) од овој член, надлежниот инспектор со решение изрекува привремена забрана на вршење на дејност во траење од седум дена за физичко лице и трговец-поединец и петнаесет дена за правно лице.

(4) За утврдените неправилности од точките 5), 8), 11), 12), 13) и 14) од ставот (2) од членот 221 од овој закон, надлежниот инспектор со решение ќе му нареди на трговецот да изврши враќање на платените износи.

**Постапка за инспекциски надзор**

**Член 223**

(1) Надлежните инспектори го вршат инспекцискиот надзор по службена должност.

(2) Надлежните инспектори се овластени да вршат инспекциски надзор и по пријава, дојава, поплака, допрен глас или слично, со тоа што овие имаат само дејство на иницијатива за вршење инспекциски надзор.

(3) Инспекцискиот надзор започнува со преземањето на првото дејствие од страна на надлежниот инспектор.

(4) Надлежниот инспектор за сите дејствија во постапката за инспекциски надзор што се од значење за утврдување на фактичката состојба составува записник.

(5) Кога ќе утврди повреда од правилата од овој закон или од прописите донесени врз основа на овој закон, надлежниот инспектор донесува решение во согласност со своите права, обврски и одговорности, а во рок од пет работни дена од започнувањето или од завршувањето на постапката за инспекциски надзор.

**Обврска за известување**

**Член 224**

(1) Надлежниот инспекторат е должен да подготвува полугодишни извештаи за својата работа и истите да ги објави на својата Интернет страница.

(2) Надлежниот инспекторат е должен полугодишните извештаи од ставот (1) од овој член редовно да ги доставува до Комитет за следење на политиките за заштита на правата на потрошувачите.

**Оддел 5**

**ПРЕКРШОЧНИ ОДРЕДБИ**

**Надлежност**

**Член 225**

(1) За прекршоците предвидени со правилата од овој закон, по правило, прекршочна постапка води и прекршочни санкции изрекува надлежниот суд, согласно општите прописи за прекршоците.

(2) За прекршоците предвидени со правилата од точките 1) до 18) од ставот (1) од членот 226 од овој закон, а во врска со ставовите (2) и (6) од истиот член, прекршочна постапка води и прекршочни санкции изрекува Министерството за економија, преку Комисија за одлучување по прекршок.

(3) За прекршоците предвидени со правилата од точките 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16), 17), 18), од ставот (1) од членот 226 од овој закон, односно во поглед на правилата од овој закон што се однесуваат на нечесните трговски практики, прекршочна постапка води и прекршочни санкции изрекува соодветниот прекршочен орган предвиден со посебни прописи и во рамките на своите надлежности.

**Прекршоци и глоби**

**Член 226**

(1) Глоба во соодветен износ ќе му се изрече за прекршок на правното лице, доколку:

1) не ги почитува општите обврски во потрошувачките односи согласно правилата од членот 5 став (2), членот 6, членот 7 ставови (4), (5) и (7) и членовите 8 и 9 од овој закон;

2) ги означува цените спротивно на правилата од членовите 10 до 18 од овој закон;

(чл. 8 Директива 98/6/ЕЗ);

3) не ги почитува обврските при продажни поттикнувања согласно правилата од членовите 19 до 30 од овој закон;

4) не ги почитува обврските при заеднички понуди на стоки или услуги согласно правилата од членовите 31 до 33 од овој закон;

5) не ги почитува обврските при плаќањето согласно правилата од членовите 34 до 39 од овој закон;

6) не ги почитува обврските при предавањето документи и другите поврзани обврски согласно правилата од членовите 40 до 42 од овој закон;

7) не ги почитува општите обврски во поглед на услугите за услугите согласно правилата од членот 54 од овој закон;

8) не ги почитува обврските при давање јавни услуги согласно правилата од членовите 55 до 67 и членот 69 од овој закон;

9) користи нечесни договорни одредби согласно правилата од членовите 85 до 92 од овој закон;

10) врши дејствија на нечесна трговска практика спротивно на правилата од членовите 70 до 79 од овој закон;

(чл. 13 Директива 2005/29/ЕЗ);

11) склучува договори за продажба или договори за услуги спротивно на правилата од членовите 94 до 104 од овој закон;

(чл. 24(1) Директива 2011/83/ЕУ);

12) кај договорите за продажба или договорите за услуги постапува спротивно на правилата од членовите 94 до 104 од овој закон;

(чл. 24(1) Директива 2011/83/ЕУ);

13) не ги почитува обврските во поглед на договорите за продажба согласно правилата од членовите 105 до 126 од овој закон;

14) склучува договори на далечина или договори вон деловните простории спротивно на правилата од членовите 127 до 142 од овој закон;

(чл. 24(1) Директива 2011/83/ЕУ);

15) кај договорите на далечина или договорите вон деловните простории постапува спротивно на правилата од членовите 127 до 142 од овој закон;

(чл. 24(1) Директива 2011/83/ЕУ);

16) кај договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба или за размена постапува спротивно на правилата од членот 151 од овој закон;

(чл. 6(3) Директива 2008/122/ЕЗ);

17) кај договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба или за размена постапува спротивно на правилата од членовите 143 до 150 и спротивно на правилата од членовите 152 до 157 од овој закон;

(чл. 15 Директива 2008/122/ЕЗ);

18) не ги почитува обврските во поглед на потрошувачките приговори согласно правилата од членовите 190 до 200 од овој закон.

(2) Глоба во износ од 500 до 1.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече ќе му се изрече на правното лице кое е микро трговец за прекршокот од ставот (1) од овој член.

(3) Глоба во износ од 1.000 до 2.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на правното лице кое е мал трговец за прекршокот од ставот (1) од овој член.

(4) Глоба во износ од 2.000 до 5.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на правното лице кое е среден трговец за прекршокот од ставот (1) од овој член.

(5) Глоба во износ од 5.000 до 10.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на правното лице кое е голем трговец за прекршокот од ставот (1) од овој член.

(6) Глоба во износ од 100 до 500 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на одговорното лице во правното лице за прекршокот од ставот (1) од овој член.

(7) Глоба во износ од 100 до 250 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на физичкото лице, односно на трговецот-поединец за прекршокот од ставот (1) од овој член.

**Посебни прекршочни санкции и мерки**

**Член 227**

(1) За прекршоците од точките 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16), 17), 18) од ставот (1) од членот 226 од овој закон, на правното лице ќе му се изрече и прекршочна санкција привремена забрана за вршење одделна дејност во траење од три месеци до две години.

(2) За прекршоците од точките 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16), 17), 18) од ставот (1) од членот 226 од овој закон, на правното лице ќе му се изрече и прекршочна санкција привремена забрана за вршење одделна дејност во траење од петнаесет до триесет дена.

(3) За прекршоците од точките 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16), 17), 18) од ставот (1) од членот 226 од овој закон, на одговорното лице во правното лице, на физичкото лице, односно на трговецот-поединец ќе му се изрече и прекршочна санкција забрана на вршење на професија, дејност или должност во траење од три месеци до една година.

(4) За прекршоците од точките 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16), 17), 18) од ставот (1) од членот 226 од овој закон, на одговорното лице во правното лице, на физичкото лице, односно на трговецот-поединец ќе му се изрече и прекршочна санкција забрана на вршење на професија, дејност или должност во траење од петнаесет до триесет дена.

(5) За прекршоците од точките 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16), 17), 18)од ставот (1) од членот 226 од овој закон, на правното лице, на физичкото лице, односно на трговецот-поединец ќе му се изрече и мерка одземање на предмети.

**Постапка за едукација**

**Член 228**

(1) За прекршоците од точките 1), 2), 3), 4), 6), 7) и 13) од ставот (1) од членот 226 од овој закон, надлежниот инспектор составува записник во кој што ја утврдува сторената неправилност со укажување за нејзино отстранување во рок од осум календарски дена, при што на трговецот истовремено ќе му врачи и покана за спроведување едукација.

(2) Едукацијата ја организираат и спроведуваат надлежните инспекторати, во рамките на нивните надлежности предвидени со правилата од овој закон, во рок не подолг од петнаесет календарски дена од денот на спроведувањето на инспекцискиот надзор.

(3) Едукацијата може да се спроведе за повеќе утврдени исти или истородни неправилности и за еден или повеќе трговци.

(4) Доколку во закажаниот термин трговецот над кој се спроведува едукација не се јави на едукацијата и не го оправда неговото недоаѓање, се смета дека едукацијата не е спроведена.

(5) Доколку трговецот над кој се спроведува едукацијата се јави на закажаната едукација и истата ја заврши, се смета дека едукацијата по однос на утврдената неправилност е спроведена.

(6) Доколку надлежниот инспектор при спроведувањето на контролниот инспекциски надзор утврди дека се отстранети неправилностите од ставот (1) од овој член, донесува заклучок за запирање на постапката за инспекцискиот надзор.

(7) Доколку надлежниот инспектор при спроведувањето на контролниот инспекциски надзор утврди дека не се отстранети неправилностите од ставот (1) од овој член, поведува или поднесува барање за поведување прекршочна постапка, како што е соодветно.

(8) Надлежниот инспекторат води евиденција за спроведените едукации.

(9) Со акти на министерот за економија, односно на надлежните инспекторати, во рамките на нивните надлежности предвидени со правилата од овој закон, се определуваат формата и содржината на поканата за едукација, начинот на спроведување на едукацијата, како и начинот на водење на евиденцијата за спроведените едукации

**Постапка за издавање прекршочен платен налог**

**Член 229**

(1) За прекршоците од точките 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16), 17), 18)од ставот (1) од членот 226 од овој закон, надлежниот инспектор ќе спроведе постапка за издавање прекршочен платен налог, согласно општите прописи за прекршоците.

(2) Надлежниот инспекторат води евиденција за издадените прекршочни платни налози и за исходот на постапките за издавање прекршочен платен налог, согласно општите прописи за прекршоците.

(3) Во евиденцијата од ставот (2) од овој член се собираат, обработуваат и чуваат следните податоци:

1) име и презиме, односно назив или фирма на сторителот на прекршокот;

2) седиште на сторителот на прекршокот;

3) вид на прекршокот;

4) број на прекршочниот платен налог; и

5) исходот на постапката за издавање прекршочен платен налог.

(4) Со акти на министерот за економија, односно на надлежните инспекторати, во рамките на нивните надлежности предвидени со правилата од овој закон, се определуваат формата и содржината на прекршочниот платен налог.

**Соодветна примена на прописите за прекршоци**

**Член 230**

Во однос на одмерувањето на прекршочните санкции и другите прашања што не се покриени со правилата од овој оддел, соодветно се применуваат правилата од општите прописи за прекршоците.

**Дел петти**

**ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

**Кампањи за видливост**

**Член 231**

(1) Во рок од една година од денот на влегувањето во сила на овој закон, Министерството за економија и надлежните инспекторати, во соработка со здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, се должни да ги организираат и спроведат следниве кампањи за видливост:

1) две едномесечни кампањи за видливост во поглед на информирање на потрошувачите и трговците за општите обврски за постапување на трговците во потрошувачките односи, а особено за начините на соодветно означување на цените на стоките и услугите, согласно правилата од овој закон (чл. 7 Директива 98/6/ЕЗ);

2) една едномесечна кампања за видливост во поглед на информирање на потрошувачите и трговците за користењето нечесни договорни одредби, согласно правилата од овој закон (чл. 7(1) Директива 93/13/ЕЕЗ);

3) една едномесечна кампања за видливост во поглед на информирање на потрошувачите и трговците за одговорноста за несообразните стоки или услуги и за гаранцијата за стоките, согласно правилата од овој закон (чл. 9 Директива 1999/44/ЕЗ);

4) две едномесечни кампањи за видливост во поглед на информирање на потрошувачите и трговците за користењето нечесни трговски практики, согласно правилата од овој закон (чл. 17 Директива 2005/29/ЕЗ);

5) една едномесечна кампања за видливост во поглед на информирање на потрошувачите и трговците за правата на потрошувачите поврзани со договорите за временски поделена употреба на недвижност, договорите за долгорочен производ за одмор, договорите за препродажба или договорите за размена, согласно правилата од овој закон (чл. 14(1) Директива 2008/122/ЕЗ);

6) една едномесечна кампања за видливост во поглед на информирање на потрошувачите и трговците за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите, согласно правилата од овој закон (чл. 1(1) Директива 2009/22/ЕЗ);

7) една едномесечна кампања за видливост во поглед на информирање на судовите и другите надлежни органи и тела за заштита на заедничките или на групните права и интереси на потрошувачите, согласно правилата од овој закон (чл. 1(1) Директива 2009/22/ЕЗ); и

8) една едномесечна кампања за видливост во поглед на информирање на потрошувачите и трговците за правата на потрошувачите поврзани со договорите вон деловните простории, договорите на далечина, како и за заедничките правила за договорите за продажба и договорите за услуги, согласно правилата од овој закон (чл. 26 Директива 2011/83/ЕУ).

(2) Кампањите од ставот (1) од овој член ќе се спроведат согласно Програмата за заштита на правата на потрошувачите.

**Усогласување во поглед на постојните совети за заштита на потрошувачите**

**Член 232**

(1) Постојните Совет за заштита на потрошувачите и совети за заштита на потрошувачите на општините, односно градот Скопје ќе се усогласат со правилата од овој закон најдоцна до денот на започнувањето со неговата примена.

(2) Заедницата на единиците на локална самоуправа ќе ги донесе насоките во смисла на правилото од ставот (4) од членот 172 од овој закон, најдоцна во рок од три месеци од влегувањето во сила на овој закон.

**Стратегија за заштита на правата на потрошувачите и Програма за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 233**

(1) Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите ќе се донесе во роковите предвидени со правилата од овој закон.

(2) Програмата за заштита на потрошувачите за периодот 2019 - 2020 година („Службен весник на Република Македонија“, бр. 16/19), донесена според одредбите од Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“, бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15, 152/15 и 140/18), ќе се усогласи со Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите донесена според правилата на овој закон најдоцна во рок од три месеци од донесувањето на Стратегијата за заштита на правата на потрошувачите донесена според правилата на овој закон.

**Запишување во регистар на здруженија за заштита на правата на потрошувачите**

**Член 234**

(1) Постојните здруженија за заштита на правата на потрошувачите се должни да се запишат во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите, согласно правилата од овој закон, најдоцна до денот на започнувањето со неговата примена.

(2) Министерството за економија е должно постојните здруженија за заштита на правата на потрошувачите да ги запише во регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите најдоцна во рок од петнаесет календарски дена од приемот на уредна пријава за запишување.

**Рокови за донесување акти**

**Член 235**

(1) Ако со правилата од овој закон поинаку не е определено, актите предвидени со правилата од овој закон ќе се донесат најдоцна до денот на започнувањето со неговата примена.

(2) Министерот за економија ќе го донесе актот што се однесува на регистарот на здруженија за заштита на правата на потрошувачите, во смисла на правилото од ставот (5) од членот 181 од овој закон, најдоцна во рок од еден месец од влегувањето во сила на овој закон.

(3) До стапувањето во сила на актите од ставот (1) од овој член ќе се применуваат актите што важеле на денот на влегувањето во сила на овој закон, а во делот во кој што не се спротивни со правилата од овој закон, и тоа:

1) Одлука за определување на висината на надоместокот за учество во работата на советот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“, бр. 09/05);

2) Правилник за формата и содржината на поканата за едукација, начинот на спроведување на едукацијата и начинот на водење на евиденција за спроведената едукација („Службен весник на Република Македонија“, бр. 64/11);

3) Правилникот за формата и содржината на поканата за едукација, начинот на спроведување на едукацијата и начинот на водењето на евиденцијата за спроведената едукација („Службен весник на Република Македонија“, бр. 109/11);

4) Правилник за формата и содржината на прекршочниот платен налог („Службен весник на Република Македонија“, бр. 49/16); и

5) Програма за заштита на потрошувачите за периодот 2019 - 2020 година („Службен весник на Република Македонија“, бр. 16/19).

(4) Министерот за правда ќе го усогласи Судскиот деловник („Службен весник на Република Македонија“, бр. 66/13 и 114/14) со правилото од ставот (4) од членот 203 од овој закон, во согласност со прописите за судовите, најдоцна во рок од шест месеци од влегувањето во сила на овој закон.

**Покренати постапки**

**Член 236**

Постапките покренати до денот на започнувањето со примена на овој закон ќе се довршат согласно правилата на Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“, бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15, 152/15 и 140/18) и прописите донесени врз негова основа.

**Временска примена**

**Член 237**

(1) Одредбите од овој закон нема да се применуваат врз потрошувачките односи што настанале пред денот на започнувањето со неговата примена (чл. 28(2) Директива 2011/83/ЕУ).

(2) По исклучок од правилото од ставот (1) од овој член, одредбите од овој закон што се однесуваат на јавните услуги и на потрошувачките приговори ќе се применуваат и врз потрошувачките односи што настанале пред денот на започнувањето со неговата примена.

(3) Одредбите од овој закон за одговорноста за неисправен производ нема да се применуваат на производите ставени во промет пред денот на започнувањето со неговата примена (чл. 17 Директива 85/374/ЕЕЗ).

**Престанување на важењето на други прописи**

**Член 238**

Со денот на започнувањето со примената на овој закон престануваат да важат одредбите од Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“, бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15, 152/15 и 140/18), одредбите од Правилникот за формата и содржината на образецот за повлекување од договор на далечина или договор склучен надвор од деловните простории на трговецот („Службен весник на Република Македонија“, бр. 206/15), како и одредбите од Правилникот за формата и содржината на мандатниот платен налог („Службен весник на Република Македонија“, бр. 49/16).

**Одложена примена**

**Член 239**

Правилата од членот 212 од овој закон што се однесуваат на прекуграничните повреди ќе се применуваат од денот кога Република Северна Македонија ќе стекне статус на полноправен член на Европската Унија.

**Влегување во сила и започнување со примена**

**Член 240**

Овој закон влегува во сила осмиот ден од објавувањето во „Службен весник на Република Северна Македонија“, а започнува да се применува на 1 јануари 2020 година.

**Прилог 1**

**СТАНДАРДЕН ОБРАЗЕЦ СО ИНФОРМАЦИИ ЗА ДОГОВОР ЗА ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЛЕНА УПОТРЕБА НА НЕДВИЖНОСТ**

**Дел А**

|  |
| --- |
| Идентитет, седиште и правен статус на трговецот(ците) кој ќе биде страна на договорот: |
| Краток опис на производот (како, на пр., опис на недвижноста):  Точна природа и опис на правото(ата): |
| Точен временски период во рамките на кој што може да се користи правото што произлегува од договорот и, каде што е соодветно, неговото траење:  Датумот на кој што потрошувачот може да започне со користење на договорното право:  Кога договорот се однесува на недвижност што сè уште се гради, датумот кога сместувањето и услугите/содржините ќе бидат довршени/достапни: |
| Цена што потрошувачот треба да ја плати за стекнување на правото(ата):  Преглед на дополнителните задолжителни трошоци што произлегуваат од договорот. Видови трошоци и назначување на нивните износи (како, на пр., годишни надоместоци, други периодични надоместоци, посебни надоместоци, локални даноци и други давачки): |
| Резиме на главните услуги достапни на потрошувачот (како, на пр., електрична енергија, затоплување, вода, одржување, однесување на смет) и назначување на износите што потрошувачот мора да ги плати за овие услуги:  Резиме на содржините достапни на потрошувачот (како, на пр., базен или сауна):  Дали овие содржини се вклучените во наведените износи:  Ако не се, што е вклучено а за што потрошувачот мора да плати: |
| Дали е возможно вклучување во систем (шема) на размена?  Ако е возможно, наведување на името или називот на системот (шема) на размена:  Наведување на трошоците за членство/размена: |
| Дали трговецот е потписник на кодекс(и) на однесување и, ако ова е случај, каде може потрошувачот да го(и) пронајде? |

**Дел Б**

|  |
| --- |
| Општи информации:  1) Потрошувачот има право да се повлече од овој договор без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето, во рок од четиринаесет календарски дена од склучувањето на договорот или на било кој обврзен преддоговор или од денот кога ќе го добие договорот или преддоговорот, ако овој датум е подоцнежен.  2) Додека трае овој рок за повлекување од договорот, забрането е било кое плаќање однапред од страна на потрошувачот. Оваа забрана се однесува на било кој надоместок, вклучувајќи ги плаќањето, давањето гаранција, резервирањето пари од сметка, изречното признавање долг, итн. Забраната на плаќање однапред се однесува не само на плаќање на самиот трговец туку и на трети субјекти.  3) Потрошувачот не е обврзан да поднесе било какви трошоци или обврски освен оние предвидени во договорот.  4) Во согласност со правилата на меѓународното приватно право, на овој договор може да се применува некое друго право а не правото на државата каде потрошувачот има живеалиште или престојувалиште и за решавање на евентуалните спорови може да биде надлежен суд со седиште надвор од државата каде што потрошувачот има живеалиште или престојувалиште.  Потпис на потрошувачот: |

**Дел В**

|  |
| --- |
| Дополнителни информации на кои што потрошувачот е овластен и каде потрошувачот може да ги пронајде (како, на пр., во кое поглавје или дел од општа брошура), ако не се наведени подолу:  I. ИНФОРМАЦИИ ЗА СТЕКНАТИТЕ ПРАВА  1) Услови што се однесуваат на користењето на правото што произлегува од договорот на територијата на државата каде што се наоѓа(ат) недвижноста(ите), како и информација за тоа дали овие услови се исполнети или, ако не се, кои сè услови треба допрва да се исполнат.  2) Ако се договорот се стекнуваат права на сместување во објекти што треба да се изберат од група или вид, информација за ограничувањата на можноста потрошувачот да користи било кое сместување во групата или од видот во било кое време.  II. ИНФОРМАЦИИ ЗА НЕДВИЖНОСТИТЕ  1) Кога договорот се однесува на одредена недвижност, точен и детален опис на таа недвижност и нејзината локација. Кога договорот се однесува на повеќе недвижности („множина на одморалишта“/*„multi-resorts“*), соодветен опис на недвижностите и нивните локации. Кога договорот се однесува на сместување што не е недвижност, соодветен опис на сместувањето и содржините.  2) Услуги (како, на пр., електрична енергија, затоплување, вода, одржување, однесување на смет) што на потрошувачот му се достапни или ќе му бидат достапни, како и условите под кои што му се или ќе му бидат достапни.  3) Каде што е соодветно, заеднички содржини (како, на пр., базени, сауни, итн.) што на потрошувачот му се достапни или можат да му бидат достапни, како и условите под кои што му се или можат да му бидат достапни.  III. ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛОВИ ЗА СМЕТУВАЊЕТО ВО ИЗГРАДБА (каде што е соодветно)  1) Состојба на завршеност на сместувањето и на услугите што овозможуваат целосно функционирање на сместувањето (гас, електрична енергија, вода и телефонски приклучок), како и на било кои содржини до кои што потрошувачот ќе има пристап.  2) Краен рок за завршување на сместувањето и на услугите што овозможуваат целосно функционирање на сместувањето (гас, електрична енергија, вода и телефонски приклучок), како и разумна процена за завршување на било кои содржини до кои што потрошувачот ќе има пристап.  3) Број на градежната дозвола и име(ињата) и полната(ите) адреса(и) на надлежниот(те) орган(и) или тело(а).  4) Гаранција за завршувањето на сместувањето или гаранција за враќање на износите на било кои направени исплати доколку сместувањето не биде завршено и, каде што е соодветно, условите применливи на реализацијата на овие гаранции.  IV. ИНФОРМАЦИИ ЗА ТРОШОЦИТЕ  1) Точен и соодветен опис на сите трошоци поврзани со договорот за временски поделена употреба на недвижност. Како овие трошоци ќе се распределат на потрошувачот и како и кога овие трошоци можат да се зголемат. Начин на пресметување на износите за користење на недвижноста, задолжителните надоместоци утврдени со пропис (како, на пр., даноци и други давачки) и режиските трошоци (како, на пр., управување, одржување и поправки).  2) Каде што е соодветно, информација дали постојат било кои побарувања, хипотеки, товари или други заложни права што се запишани во однос на сопственоста на сместувањето.  V. ИНФОРМАЦИИ ЗА РАСКИНУВАЊЕТО НА ДОГОВОРОТ  1) Каде што е соодветно, информација за начинот на раскинување на споредните договори и за последиците од ова раскинување.  2) Услови за раскинување на договорот, последици од раскинувањето на договорот, како и информации за било која одговорност на потрошувачот за било кои трошоци што можат да произлезат од раскинувањето.  VI. ДОПОЛНИТЕЛНИ ИНФОРМАЦИИ  1) Информации за начинот на одржување и поправки на недвижноста и за нејзиното управување и раководење, како и за можноста и начинот на кој што потрошувачот може да учествува во донесувањето одлуки повод овие прашања.  2) Информации за тоа дали е возможно вклучување во систем (шема) на препродажба на договорните права, како и информации за тој систем и назначување на трошоците поврзани со препродажбата во рамките на тој систем.  3) Назначување на јазикот(ците) на кои што може да се комуницира со трговецот во врска со договорот како, на пр., во однос на управувачките одлуки, зголемувањето на трошоците и постапувањето повод прашања и поплаки.  4) Каде што е соодветно, можноста за вонсудско решавање на споровите. |

Потврда дека информациите се примени:

Потпис на потрошувачот:

**Прилог 2**

**СТАНДАРДЕН ОБРАЗЕЦ СО ИНФОРМАЦИИ ЗА ДОГОВОР ЗА ДОЛГОРОЧЕН ПРОИЗВОД ЗА ОДМОР**

**Дел А**

|  |
| --- |
| Идентитет, седиште и правен статус на трговецот(ците) кој ќе биде страна на договорот: |
| Краток опис на производот:  Точна природа и опис на правото(ата): |
| Точен временски период во рамките на кој што може да се користи правото што произлегува од договорот и, каде што е соодветно, неговото траење:  Датумот на кој што потрошувачот може да започне со користење на договорното право: |
| Цена што потрошувачот треба да ја плати за стекнување на правото(ата), вклучувајќи ги периодичните трошоци што потрошувачот може да очекува дека ќе произлезат од добивањето право на пристап до сместувањето, патувањето или било кои поврзани производи или услуги што се наведени:  План за отплата на рати во кој што се определени рати од цената со еднаква висина за секоја година од траењето на договорот, како и датумите на кои што овие рати стасуваат:  После првата година, последователните износи можат да бидат прилагодени за целите на обезбедување на вистинската вредност на овие рати како, на пр., земајќи ја предвид инфлацијата.  Преглед на дополнителните задолжителни трошоци што произлегуваат од договорот. Видови трошоци и назначување на нивните износи (како, на пр., годишни членарини): |
| Резиме на главните услуги достапни на потрошувачот (како, на пр., попусти за хотелско сместување или летови):  Дали овие услуги се вклучените во наведените износи:  Ако не се, што е вклучено а за што потрошувачот мора да плати (како, на пр., три ноќевања се вклучени во годишната членарина, а сите останати сместувања мора да се платат посебно): |
| Дали трговецот е потписник на кодекс(и) на однесување и, ако ова е случај, каде може потрошувачот да го(и) пронајде? |

**Дел Б**

|  |
| --- |
| Општи информации:  1) Потрошувачот има право да се повлече од овој договор без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето, во рок од четиринаесет календарски дена од склучувањето на договорот или на било кој обврзен преддоговор или од денот кога ќе го добие договорот или преддоговорот, ако овој датум е подоцнежен.  2) Додека трае овој рок за повлекување од договорот, забрането е било кое плаќање однапред од страна на потрошувачот. Оваа забрана се однесува на било кој надоместок, вклучувајќи ги плаќањето, давањето гаранција, резервирањето пари од сметка, изречното признавање долг, итн. Забраната на плаќање однапред се однесува не само на плаќање на самиот трговец туку и на трети субјекти.  3) Потрошувачот има право да го раскине договорот без негова обврска да плати било која договорна казна, а по пат на известување на трговецот направено во рок од четиринаесет календарски дена од приемот на барањето за исплата на секоја годишна рата.  4) Потрошувачот не е обврзан да поднесе било какви трошоци или обврски освен оние предвидени во договорот.  5) Во согласност со правилата на меѓународното приватно право, на овој договор може да се применува некое друго право а не правото на државата каде потрошувачот има живеалиште или престојувалиште и за решавање на евентуалните спорови може да биде надлежен суд со седиште надвор од државата каде што потрошувачот има живеалиште или престојувалиште.  Потпис на потрошувачот: |

**Дел В**

|  |
| --- |
| Дополнителни информации на кои што потрошувачот е овластен и каде потрошувачот може да ги пронајде (како, на пр., во кое поглавје или дел од општа брошура), ако не се наведени подолу:  I. ИНФОРМАЦИИ ЗА СТЕКНАТИТЕ ПРАВА  1) Соодветен и точен опис на расположливите попусти за идни резервации, илустрирани со низа примери од скорешни понуди.  2) Информации за ограничувањата на можноста потрошувачот да ги користи правата, како што се ограничената расположливост или понудите според принципот прв дојден-прв услужен, како и временските ограничувања за одредени промоции и посебни попусти.  II. ИНФОРМАЦИИ ЗА РАСКИНУВАЊЕТО НА ДОГОВОРОТ  1) Каде што е соодветно, информација за начинот на раскинување на споредните договори и за последиците од ова раскинување.  2) Услови за раскинување на договорот, последиците од раскинување на договорот, како и информации за било која одговорност на потрошувачот за било кои трошоци што можат да произлезат од раскинувањето.  III. ДОПОЛНИТЕЛНИ ИНФОРМАЦИИ  1) Назначување на јазикот(ците) на кои што може да се комуницира со трговецот во врска со договорот како, на пр., во однос на постапувањето повод прашања и поплаки.  2) Каде што е соодветно, можноста за вонсудско решавање на споровите. |

Потврда дека информациите се примени:

Потпис на потрошувачот:

**Прилог 3**

**СТАНДАРДЕН ОБРАЗЕЦ СО ИНФОРМАЦИИ ЗА ДОГОВОР ЗА ПРЕПРОДАЖБА**

**Дел А**

|  |
| --- |
| Идентитет, седиште и правен статус на трговецот(ците) кој ќе биде страна на договорот: |
| Краток опис на услугите (како, на пр., маркетинг): |
| Траење на договорот: |
| Цена што потрошувачот треба да ја плати за стекнување на услугите:  Преглед на дополнителните задолжителни трошоци што произлегуваат од договорот. Видови трошоци и назначување на нивните износи (како, на пр., локални даноци и други давачки, нотарски такси, трошоци за огласување): |
| Дали трговецот е потписник на кодекс(и) на однесување и, ако ова е случај, каде може потрошувачот да го(и) пронајде? |

**Дел Б**

|  |
| --- |
| Општи информации:  1) Потрошувачот има право да се повлече од овој договор без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето, во рок од четиринаесет календарски дена од склучувањето на договорот или на било кој обврзен преддоговор или од денот кога ќе го добие договорот или преддоговорот, ако овој датум е подоцнежен.  2) Забрането било кое плаќање однапред од страна на потрошувачот, а пред вистинската продажба или раскинувањето на договорот за препродажба. Оваа забрана се однесува на било кој надоместок, вклучувајќи ги плаќањето, давањето гаранција, резервирањето пари од сметка, изречното признавање долг, итн. Забраната на плаќање однапред се однесува не само на плаќање на самиот трговец туку и на трети субјекти.  3) Потрошувачот не е обврзан да поднесе било какви трошоци или обврски освен оние предвидени во договорот.  4) Во согласност со правилата на меѓународното приватно право, на овој договор може да се применува некое друго право а не правото на државата каде потрошувачот има живеалиште или престојувалиште и за решавање на евентуалните спорови може да биде надлежен суд со седиште надвор од државата каде што потрошувачот има живеалиште или престојувалиште.  Потпис на потрошувачот: |

**Дел В**

|  |
| --- |
| Дополнителни информации на кои што потрошувачот е овластен и каде потрошувачот може да ги пронајде (како, на пр., во кое поглавје или дел од општа брошура), ако не се наведени подолу:  1) Информации за начинот на одржување и поправки на недвижноста и за нејзиното управување и раководење, како и за можноста и начинот на кој што потрошувачот може да учествува во донесувањето одлуки повод овие прашања.  2) Назначување на јазикот(ците) на кои што може да се комуницира со трговецот во врска со договорот како, на пр., во однос на постапувањето повод прашања и поплаки.  3) Каде што е соодветно, можноста за вонсудско решавање на споровите. |

Потврда дека информациите се примени:

Потпис на потрошувачот:

**Прилог 4**

**СТАНДАРДЕН ОБРАЗЕЦ СО ИНФОРМАЦИИ ЗА ДОГОВОР ЗА РАЗМЕНА**

**Дел А**

|  |
| --- |
| Идентитет, седиште и правен статус на трговецот(ците) кој ќе биде страна на договорот: |
| Краток опис на производот:  Точна природа и опис на правото(ата): |
| Точен временски период во рамките на кој што може да се користи правото што произлегува од договорот и, каде што е соодветно, неговото траење:  Датум на кој што потрошувачот може да започне со користење на договорното право: |
| Цена што потрошувачот треба да ја плати како членарина во системот (шема) на размена:  Преглед на дополнителните задолжителни трошоци што произлегуваат од договорот. Видови трошоци и назначување на нивните износи (како, на пр., надоместоци за обнова, други периодични надоместоци, посебни надоместоци, локални даноци и други давачки): |
| Резиме на главните услуги достапни на потрошувачот:  Дали овие услуги се вклучените во наведените износи:  Ако не се, што е вклучено а за што потрошувачот мора да плати (видови трошоци и назначување на нивните износи како, на пр., процена на цената што треба да се плати за поединечните правни работи на размена, вклучувајќи ги сите дополнителни надоместоци): |
| Дали трговецот е потписник на кодекс(и) на однесување и, ако ова е случај, каде може потрошувачот да го(и) пронајде? |

**Дел Б**

|  |
| --- |
| Општи информации:  1) Потрошувачот има право да се повлече од овој договор без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето, во рок од четиринаесет календарски дена од склучувањето на договорот или на било кој обврзен преддоговор или од денот кога ќе го добие договорот или преддоговорот, ако овој датум е подоцнежен. Во случај кога договорот за размена е понуден заедно и истовремено со договорот за временски поделена употреба на недвижност, тогаш на обата овие договори се применува единствен рок за повлекување.  2) Додека трае овој рок за повлекување од договорот, забрането е било кое плаќање однапред од страна на потрошувачот. Оваа забрана се однесува на било кој надоместок, вклучувајќи ги плаќањето, давањето гаранција, резервирањето пари од сметка, изречното признавање долг, итн. Забраната на плаќање однапред се однесува не само на плаќање на самиот трговец туку и на трети субјекти.  3) Потрошувачот не е обврзан да поднесе било какви трошоци или обврски освен оние предвидени во договорот.  4) Во согласност со правилата на меѓународното приватно право, на овој договор може да се применува некое друго право а не правото на државата каде потрошувачот има живеалиште или престојувалиште и за решавање на евентуалните спорови може да биде надлежен суд со седиште надвор од државата каде што потрошувачот има живеалиште или престојувалиште.  Потпис на потрошувачот: |

**Дел В**

|  |
| --- |
| Дополнителни информации на кои што потрошувачот е овластен и каде потрошувачот може да ги пронајде (како, на пр., во кое поглавје или дел од општа брошура), ако не се наведени подолу:  I. ИНФОРМАЦИИ ЗА СТЕКНАТИТЕ ПРАВА  1) Објаснување за начинот на функционирање на системот (шема) на размена. Можностите и начините за размена. Означување на вредноста на временски поделената употреба на недвижност на потрошувачот што се распределува во системот (шема) на размена, како и низа примери на конкретни можности за размена.  2) Означување на бројот на расположливите туристички дестинации (*„resorts“*) и на бројот на членови во системот (шема) на размена, вклучувајќи ги било кои ограничувања на расположливите сместувања избрани од потрошувачот како, на пр., поради периоди на висока побарувачка, потенцијалните потреби за резервација долго време однапред, како и назначување на било кои ограничувања на изборот што се последица на правата на временски поделена употреба на недвижност што потрошувачот ги внел во системот (шема) на размена.  II. ИНФОРМАЦИИ ЗА НЕДВИЖНОСТИТЕ  1) Краток и соодветен опис на недвижностите и нивната локација. Кога договорот се однесува на сместување што не е недвижност, соодветен опис на сместувањето и содржините. Опис каде потрошувачот може да добие понатамошни информации.  III. ИНФОРМАЦИИ ЗА ТРОШОЦИТЕ  1) Информации за обврската на трговецот да достави подробности за секоја предложена размена, пред договарањето на размената, а за било кои дополнителни надоместоци за кои што потрошувачот е одговорен во поглед на размената.  IV. ИНФОРМАЦИИ ЗА РАСКИНУВАЊЕТО НА ДОГОВОРОТ  1) Каде што е соодветно, информација за начинот на раскинување на споредните договори и за последиците од ова раскинување.  2) Услови за раскинување на договорот, последиците од раскинување на договорот, како и информации за било која одговорност на потрошувачот за било кои трошоци што можат да произлезат од раскинувањето.  V. ДОПОЛНИТЕЛНИ ИНФОРМАЦИИ  1) Назначување на јазикот(ците) на кои што може да се комуницира со трговецот во врска со договорот како, на пр., во однос напостапувањето повод прашања и поплаки.  2) Каде што е соодветно, можноста за вонсудско решавање на споровите. |

Потврда дека информациите се примени:

Потпис на потрошувачот:

**Прилог 5**

**ПОСЕБЕН СТАНДАРДЕН ОБРАЗЕЦ ЗА ОЛЕСНУВАЊЕ НА ПРАВОТО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ**

|  |
| --- |
| Право на повлекување  Потрошувачот има право да се повлече од овој договор во рок од четиринаесет календарски дена, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето.  Рокот за повлекување започнува да тече од .......................... (да се пополни од страна на трговецот пред давањето на образецот на потрошувачот).  Кога потрошувачот не го добил овој образец, рокот за повлекување започнува да тече кога потрошувачот ќе го добие овој образец, но рокот за повлекување во секој случај истекува по една година и четиринаесет календарски дена.  Кога потрошувачот не ги добил сите потребни информации, рокот за повлекување започнува да тече кога потрошувачот ќе ги добие овие информации, но рокот за повлекување во секој случај истекува по три месеци и четиринаесет календарски дена.  За вршењето на правото на повлекување, потрошувачот ќе го извести трговецот, користејќи ги името и адресата на трговецот наведени подолу, преку траен носач (како, на пр., писмо пратено по пошта, електронска пошта). Потрошувачот може да го користи овој образец, но ова не е задолжително.  Кога потрошувачот го врши правото на повлекување, тој не е одговорен за било кој трошок.  Покрај правото на повлекување, со правилата на домашното договорно право можат да бидат предвидени други права на потрошувачот (како, на пр., раскинување на договорот во случај на пропуштање на давање информации).  Забрана на плаќање однапред  Додека трае овој рок за повлекување од договорот, забрането е било кое плаќање однапред од страна на потрошувачот. Оваа забрана се однесува на било кој надоместок, вклучувајќи ги плаќањето, давањето гаранција, резервирањето пари од сметка, изречното признавање долг, итн.  Забраната на плаќање однапред се однесува не само на плаќање на самиот трговец туку и на трети субјекти. |
| Известување за повлекување  1) До (име и адреса на трговецот) (\*):  2) Со давањето на ова известување, јас/ние) (\*\*) се повлекувам(е) (\*\*) од договорот.  3) Датум на склучување на договорот (\*):  4) Име(иња) на потрошувачот(ите) (\*\*\*):  5) Адреса(и) на потрошувачот(ите) (\*\*\*):  6) Потпис(и) на потрошувачот(ите) (само ако ова известување се дава на хартија) (\*\*\*):  7) Датум (\*\*\*):  (\*) Да се пополни од страна на трговецот пред давањето на образецот на потрошувачот.  (\*\*) Да се избрише, како што е соодветно.  (\*\*\*) Да се пополни од страна на потрошувачот(ите) кога овој образец се користи за повлекување од договорот. |

Потврда дека информациите се примени:

Потпис на потрошувачот:

**Прилог 6**

**ИНФОРМАЦИИ ЗА ВРШЕЊЕ НА ПРАВОТО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ**

**Дел А**

Модел насоки за повлекување

Право на повлекување

Го имате правото да се повлечете од овој договор во рок од четиринаесет календарски дена, без притоа да дадете причина или образложение за повлекувањето.

Рокот за повлекување истекува со изминувањето на четиринаесет календарски дена од денот [1].

За вршењето на правото на повлекување, должни сте да нè [2] известите за Вашата одлука да се повлечете од овој договор по пат на недвосмислена изјава (како, на пр., писмо пратено по пошта, факс-уред или електронска пошта). Можете да го користите приложениот модел образец за повлекување, но ова не е задолжително. [3]

За да го испочитувате рокот за повлекување, доволно е да го пратите Вашето известување за вршењето на правото на повлекување пред истекот на рокот за повлекување.

Дејство на повлекувањето

Доколку се повлечете од овој договор, ќе Ви ги вратиме сите плаќања што сме ги добиле од Вас, вклучувајќи ги и трошоците за испорака (со исклучок на дополнителните трошоци што произлегуваат од Вашиот избор на начин на испорака што е различен од најевтиниот вид стандардна испорака што ние го нудиме), без одлагање, но не подоцна од четиринаесет календарски дена од денот кога сме известени за Вашата одлука за повлекување од овој договор. Ова враќање ќе го извршиме користејќи ги истите средства за плаќање што сте ги користеле Вие при Вашето првично плаќање, освен ако Вие изречно не сте се согласиле поинаку. Во секој случај, не сте обврзани да поднесете било какви трошоци или надоместоци што произлегуваат од ваквото враќање. [4]

[5]

[6]

Упатство за пополнување:

[1] Внесете еден од следниве текстови, а помеѓу наводници:

1) „на склучување на договорот“, а во случај на договор за услуги или договор за снабдување со вода, гас или електрична енергија и кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и на договор за снабдување подрачно греење или дигитална содржина што не се снабдува на траен носач;

2) „на кој Вие стекнувате или некој трет субјект определен од Ваша страна, со исклучок на превозникот, ќе стекне физичко владение врз стоките“, а во случај на договор за продажба;

3) „на кој Вие стекнувате или некој трет субјект определен од Ваша страна, со исклучок на превозникот, ќе стекне физичко владение врз последната од стоките“, а во случај на договор за повеќе стоки нарачани од страна на потрошувачот во една нарачка а доставени одделно;

4) „на кој Вие стекнувате или некој трет субјект определен од Ваша страна, со исклучок на превозникот, ќе стекне физичко владение врз последната пратка или последното парче“, а во случај на договор за испорака на стока што се состои од повеќе пратки или парчиња; или

5) „на кој Вие стекнувате или некој трет субјект определен од Ваша страна, со исклучок на превозникот, ќе стекне физичко владение врз првата стока“, а во случај на договор за постојана испорака на стоки во определен временски период.

[2] Внесете го своето име или назив, географска адреса и, каде што е соодветно, телефонскиот број, бројот на факс и адресата на електронска пошта.

[3] Доколку преку својата Интернет страница му ја ставате на располагање на потрошувачот опцијата за електронско пополнување и поднесување на информациите за неговото повлекување од договорот, внесете го следново: „Можете, исто така, електронски да го пополните и поднесете било модел образецот за повлекување било друга недвосмислена изјава преку нашата Интернет страница [внесете Интернет адреса]. Доколку ја користите оваа опција, ќе Ви доставиме потврда за прием на ваквото известување за повлекување на траен носач (како, на пр., по електронска пошта), без одлагање.“.

[4] За договорите за продажба каде што не сте понудиле самите да ги преземете стоките во случај на повлекување, внесете го следново: „Можеме да го задржи враќањето на плаќањата сè додека не ги добиеме стоките назад или сè додека не ни обезбедите доказ дека стоките ни се пратени назад, во зависност од тоа што се случило порано.“.

[5] Доколку потрошувачот ги добил стоките покриени со договорот:

1) Внесете:

а) „Ние ќе ги преземеме стоките.“; или

б) „Пратете ги стоките или предадете ни ги нам или на ... [внесете го името или називот и географската адреса, каде што е соодветно, на субјектот кој сте го овластиле за прием на стоките], без одлагање, но не подоцна од четиринаесет календарски дена од денот кога сте нè известиле за Вашата одлука за повлекување од овој договор. За да го испочитувате рокот, доволно е да ни ги пратите стоките назад пред истекот на рокот од четиринаесет календарски дена.“;

2) Внесете:

а) „Ние ќе ги поднесеме трошоците за враќањето на стоките.“;

б) „Вие сте должни да ги поднесете непосредните трошоците за враќањето на стоките.“;

в) Кога, кај договорот на далечина, не сте понудиле да ги поднесете трошоците за враќањето на стоките и стоките се по својата природа такви што не можат нормално да се вратат по пошта: „Вие сте должни да ги поднесете непосредните трошоците за враќањето на стоките, ... денари [внесете ја сумата].“; или кога трошоците за враќање на стоките разумно не можат да се утврдат однапред: „Вие сте должни да ги поднесете непосредните трошоците за враќањето на стоките. Трошоците се проценети на најмногу околу ... денари [внесете ја сумата].“; или

г) Кога, кај договорот вон деловните простории, стоките се по својата природа такви што не можат нормално да се вратат по пошта и истите биле испорачани во домот на потрошувачот при самото склучување на договорот: „Ние ќе ги преземеме стоките на сопствен трошок.“; и

3) Внесете: „Одговорни сте само за намалената вредност на стоките што е последица од ракувањето со истите што не нужно за утврдување на нивните природа, белези и функционирање.“.

[6] Во случај на договор за услуги или договор за снабдување со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и договор за снабдување подрачно греење, внесете го следново: „Доколку сте побарале извршувањето на услугите или снабдувањето со вода/гас/електрична енергија/подрачно греење [избришете кога не е соодветно] да започне за времето на траење на рокот за повлекување, должни сте да ни го платите износот што е сразмерен на извршеното до времето кога сте нè известиле за Вашето повлекување од договорот во однос на целокупната вредност на договорот.“.

**Дел Б**

|  |
| --- |
| Модел образец за повлекување  (овој образец да се пополни и да ни се врати само ако имате намера да се повлечете од договорот)  1) До [овде името или називот на трговецот, неговата географска адреса и, каде што е соодветно, неговите број на факс и адреса на електронска пошта, да се внесат од страна на трговецот]:  2) Со давањето на ова известување, јас/ние) (\*) се повлекувам(е) (\*) од мојот/нашиот (\*) договор за продажба на следниве стоки (\*)/за вршење на следнава услуга (\*),  3) Нарачано на (\*)/примено на (\*),  4) Име(иња) на потрошувачот(ите),  5) Адреса(и) на потрошувачот(ите),  6) Потпис(и) на потрошувачот(ите) (само ако ова известување се дава на хартија),  7) Датум  (\*) Да се избрише, како што е соодветно. |

1. (1) Со одредбите од овој закон се врши усогласување со Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи, односно Директивата 1999/34/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 10 мај 1999 година за изменување и дополнување на Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи, со Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ од 5 април 1993 година за нечесните одредби во потрошувачките договори, со Директивата 98/6/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 16 февруари 1998 година за заштитата на потрошувачите при означувањето на цените на стоките што им се нудат на потрошувачите, со Директивата 1999/44/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 25 мај 1999 година за одредени аспекти на продажбата на потрошувачка стока и за поврзаните гаранции, со Директивата 2005/29/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 11 мај 2005 година за нечесните трговски практики на деловните субјекти кон потрошувачите на внатрешниот пазар, со Директивата 2008/122/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 14 јануари 2009 година за заштитата на потрошувачите во поглед на одредени аспекти на договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена, со Директивата 2009/22/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 23 април 2009 година за налозите за заштита на интересите на потрошувачите и со Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 25 октомври 2011 година за правата на потрошувачите (чл. 2(1) Директива 1999/34/ЕЗ; чл. 10(2) Директива 93/13/ЕЕЗ; чл. 11(1) Директива 98/6/ЕЗ; чл. 11(1) Директива 1999/44/ЕЗ; чл. 19 Директива 2005/29/ЕЗ; чл. 16(1) Директива 2008/122/ЕЗ; чл. 28(1) Директива 2011/83/ЕУ).

   (2) Со одредбите од овој закон се врши усогласување и со Директивата 2006/123/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 12 декември 2006 година за услугите на внатрешниот пазар, но само во поглед на нејзините одредби што се однесуваат на правата на потрошувачите, како и со Директивата (ЕУ) 2015/2302 на Европскиот парламент и на Советот од 25 ноември 2015 година за пакет-аранжманите и поврзаните патнички аранжмани, но само во поглед на нејзините одредби што се однесуваат на измените на Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 25 октомври 2011 година за правата на потрошувачите (чл. 44(1) Директива 2006/123/ЕЗ; чл. 28(3) Директива (ЕУ) 2015/2302). [↑](#footnote-ref-1)