

11. ШТО СО ПРОИЗВОДИТЕ КОИ НЕМААТ ГАРАНТЕН РОК?

За производи кои немаат гарантен рок, а имаат скриен недостаток, потрошувачот може да бара отстранување на недостатоците во рок од шест месеци од купувањето на производот, освен ако со договор или со друг закон не се утврдени поинакви рокови.

12. КАКО ДА ГО ОСТВАРИТЕ ПРАВОТО ОД ГАРАНЦИЈАТА?

- При купување, треба добро да внимавате дали производот е исправен, односно да се прегледа и провери дали производот исправно функционира. Ова, по правило, се прави во самата продавница, но ако не е можно, тогаш производот треба да се провери дома - ВЕДНАШ, а не по истекот на неколку месеци.
- При купување на технички производи, треба да побарате гарантен лист и фискална сметка, како и сите придружни документи кои го следат производот (декларација, технички упатства, упатства за склопување, упатства за користење, список на овластени сервисери и сл).
- Ако забележите грешка во функционирањето на производот, веднаш за тоа известете го овластениот сервисер или однесете го производот во сервис. При предавањето на производот, известете го во детали овластениот работник за сите неправилности во функционирањето на производот и барајте тоа да биде запишано во документот при преземање на производот на поправка.



- Доколу овластениот сервисер Ви даде образложение дека нема резервни делови и Ве врати, во тој случај известете го Државниот пазарен инспекторат да преземе со закон утврдени мерки, бидејќи обврска на давателот на гаранцијата е да се грижи за снабденоста на сервисерот со резервни делови.
- Кога го земате производот од сервис, погледнете дали Ви е продолжен гарантниот рок за времето додека производот бил на поправка и дали Ви е запишано дека гарантниот рок започнува повторно да тече доколку се работело за поголеми поправки.
- Доколку сервисот не го поправил производот во пропишаниот рок од 30 дена, тогаш, за пречекорување на рокот треба да ја известите надлежната инспекција.

Заради подобро запознавање на Вашите со закон загарантирани права и нивното остварување, информирајте се на www.opm.org.mk

КАДЕ УШТЕ МОЖЕТЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ?

Во случај кога Вашите права од гаранцијата и гарантниот лист се повредени, можете да се обратите, односно да доставите поплака, до **Државниот пазарен инспекторат** или до:

МОЖЕТЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ ДО:

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА

Ул. „Водњанска“ бб. П. факс 150, 1000 Скопје
Советодавно биро – Скопје, тел. 02/3212-440; тел/факс: 02/3179-592
www.opm.org.mk e-mail: opm@opm.org.mk

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ БИТОЛА

Ул. „Браќа Мингови“ бр. 5, 7000 Битола
тел/факс: 047/228-246

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ШТИП

Ул. „Васил Главинов“ бб, 2000 Штип
тел/факс: 032/385-592

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ОХРИД

Ул. „Димитар Влахов“ бр. 48, 6000 Охрид
тел/факс: 046/252-833

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ТЕТОВО

Ул. „ЈНА“ 1200 Тетово
Општина Тетово, барака бр. 5
тел/факс: 044/800-309

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ КОЧАНИ

Ул. „Раде Кратовче“ бр. 1, 2300 Кочани
тел/факс: 033/277-209

И СЛЕДНИВЕ СОВЕТОДАВНИ МЕСТА ЗА ПОТРОШУВАЧИ ВО

ОПШТИНА КИЧЕВО
045/223-001, лок. 15

ОПШТИНА СТРУГА
046/782-015, лок. 140

ОПШТИНА КАВАДАРЦИ
043/416-107, лок. 19

ОПШТИНА ГОСТИВАР
042/213-511/ лок. 17

ОПШТИНА ВЕЛЕС
043/232-406, лок. 226

ОПШТИНА СТРУМИЦА
034/345-274

ОПШТИНА КУМАНОВО
031/ 432-650

ОПШТИНА КОЧАНИ
033/277-209

Лектор: Јасмина Ѓоргиева

Брошурата е издадена од сѐрана на Германскојто друштво за техничка соработка (ГТЗ) и Организацијата на потрошувачите на Македонија во рамките на Проектот „Јакнење на заштитата на потрошувачите на локално ниво“

Изработено од:



Реализирано од:



По налог на:



ALCASS
Лаар Томовски

кои се
Вашите
права
од

ГАРАНЦИЈА и ГАРАНТЕН ЛИСТ

Во секојдневното живеење сме опкружени со голем број производи, добиени со примена на современи технологии кои би требало да ни го олеснат функционирањето дома, на работното место и воопшто во животот. Истовремено, маркетиншките кампањи ни создаваат нови потреби и нè насочуваат кон поголема потрошувачка, нудејќи ни сè пософистицирани производи и убедувајќи нè дека без нив нема да можеме да опстанеме.

Големиот број технички добра на пазарот би требало да ни го направат животот поудобен и поедноставен. Меѓутоа, дали е секогаш така? Дали во современиот живот, покрај поголемиот број производи и сè побрзиот начин на живеење, имаме доволно време за нивно проучување со цел да направиме најдобар избор при купувањето? Одговорот не е едноставен, особено кога се работи за техничките производи. Потрошувачките организации во Европа и светот издаваат посебни „тест-списанија“ во кои ги компарираат својствата на сличните производи на пазарот и се обидуваат подобро да ги информираат потрошувачите за перформансите и начинот на употреба на производите, а истовремено да ги едуцираат за употребната вредност, економските аспекти и загадувањето на околината.

Кога купуваме технички производ, треба да ги испитаме сличните производи на пазарот, со цел да утврдиме повеќе параметри кои ни се потребни, а најважно е, покрај проверката на енергетската налепница со која е деклариран производот, од продавачот да побараме гаранција за правилното функционирање и упатство за употреба на производот!



Затоа:

Пред да купиме производ, меѓу другото, треба да го провериме и гарантниот рок, затоа што некои производители даваат гаранција за своите производи на подолг временски период!

Во оваа брошура се обидовме да дадеме одговор на прашањето: „Што е важно да знаете за да ги остварите Вашите права како потрошувач од гаранцијата и гарантниот лист“.

Правата од гаранцијата и гарантниот лист се уредени со Законот за облигациони односи и Законот за заштита на потрошувачите.

Македонскиот Закон за облигациони односи е донесен во февруари 2001 година („Службен весник на РМ“ бр. 18/2001), а со „Службен весник на РМ“ бр. 4/2002 е усвоен Законот за измени и дополнувања на ЗОО.

Постоечкиот Закон за заштита на потрошувачите во Република Македонија е донесен во 2004 година („Службен весник на РМ“ бр. 38/04), а во јули 2007 година е усвоен Законот за изменување и дополнување на Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на РМ“ бр. 77/07).

1. КОИ ДОКУМЕНТИ ТРЕБА ДА ГИ СЛЕДАТ ТЕХНИЧКИ СЛОЖЕНИТЕ ПРОИЗВОДИ?

При продажбата на таканаречените технички сложени производи (мотори, машини, апарати за домаќинството и други слични производи), трговецот мора да Ви даде пропишани документи заради полесна и посигурна употреба на производот, како што се декларација, гаранција - гарантен лист, технички упатства, упатства за склопување, упатства за користење, список на овластени сервисери и сл.

2. ШТО СОДРЖИ ГАРАНЦИЈАТА?

- Фирма, односно назив и седиште на давателот на гаранцијата;
- Податоци за производителот со кои се идентификува производот;
- Изјава за гаранцијата и за условите на гаранцијата;
- Траење на гарантниот рок;
- Рок во кој трговецот е должен да постапи по барањето на гаранцијата и да ги отстрани дефектите и недостатоците на производот;



- Фирма, односно назив и седиште на трговското друштво или на друго правно или физичко лице кое производот го продало во прометот на мало, датум на продажбата, печат и потпис на овластениот работник;
- Изјава дека потрошувачот има законски права кои произлегуваат од националното законодавство и дека овие права не се загрозеени со гаранцијата.

3. ШТО Е ТОА ГАРАНТЕН ЛИСТ?

Гарантниот лист се издава од страна на производителот и со него се гарантира исправното функционирање на технички сложениот производ во текот на определено време, сметано од предавањето на производот на купувачот. Тој треба да биде напишан јасно и читливо на македонски јазик и кирилско писмо, што не ја исклучува можноста за истовремена употреба и на други јазици и знаци, лесно разбирливи за потрошувачот.

4. КОИ ПРАВА МОЖЕТЕ ДА ГИ ОСТВАРИТЕ ВО СЛУЧАЈ НА НАБАВКА НА СЛОЖЕН ТЕХНИЧКИ ПРОИЗВОД СО НЕДОСТАТОК?

- Бесплатно отстранување на недостатоците на производот или надомест на трошоците направени за отстранување на недостатокот;
- Сразмерно намалување на продажната цена;
- Замена на производот и раскинување на договорот, враќање на платениот износ и надомест за претрпената штета.

5. КОИ СЕ ОБВРСКИТЕ НА ТРГОВЕЦОТ ПРИ СЕРВИСИРАЊЕ ?

Трговецот е должен, во согласност со техничките прописи (со кои се определуваат производите за кои производителот, увозникот, односно застапникот на странска фирма мора да издаде гаранција за квалитетот, документ за начинот на употреба на производот), да обезбеди сервис за одржување и поправка и за набудување со резервни делови.

Трговецот е должен најмалку за пет години од денот на производството на производот, но не помалку од две години од денот на истекот на гаранцијата на производот, да обезбеди резервни делови.

6. ЗА КОЛКУ ВРЕМЕ ТРГОВЕЦОТ МОРА ДА ГИ ОТСТРАНИ УТВРДЕНИТЕ НЕДОСТАТОЦИ?

Трговецот мора да ги отстрани недостатоците на производот во рок од 30 дена од рекламацијата. Доколку станува збор за производи со потрајна употреба, должен е во тој период да обезбеди замена со друг производ којшто потрошувачот ќе може да го користи.

7. КОЈ ГИ СНОСИ ТРОШОЦИТЕ ЗА СЕРВИСИРАЊЕ НА ПРОИЗВОДОТ?

Трошоците за материјалот, резервните делови, работата, превозот и преносот на производот што настанале поради отстранување на дефектите, односно замена на производот со нов производ врз основа на гаранцијата, паѓаат на товар на давателот на гаранцијата.

8. КОЛКУ ПАТИ ВО ТЕКОТ НА ГАРАНТНИОТ РОК МОЖЕ ДА СЕ СЕРВИСИРА ПРОИЗВОДОТ?

Во согласност со Законот за заштита на потрошувачите, производот може да се сервисира најмногу три пати во гарантниот рок и доколку не се поправи, потрошувачот има право да бара го замени производот со ист таков нов и исправен производ или да бара да му биде вратен платениот износ.

9. КОГА НЕМАТЕ ПРАВО ДА БАРАТЕ ЗАМЕНА НА ПРОИЗВОДОТ?

Немајте право да барате замена на производот или враќање на платениот износ доколку недостатокот што се сервисира е минимален, односно не влијае врз квалитетот и перформансите на основната функција на производот.

10. КОГА ГАРАНТНИОТ РОК СЕ ПРОДОЛЖУВА ИЛИ ЗАПОЧНУВА ДА ТЕЧЕ?

- Во случај на мали поправки, гарантниот рок се продолжува за она време за кое купувачот бил лишен од предметот;
- Кога е извршена замена на предметот или негова битна поправка, гарантниот рок почнува повторно да тече од замената, односно враќањето на предметот;
- Ако е заменет или битно поправен некој дел од предметот, гарантниот рок почнува да тече повторно само за тој дел.