не е поинаку определено, за договорните и за другите облигациони односи во прометот на стоки и на услуги ќе се применуваат одредбите од Законот за облигациони односи или другите посебни закони. Истовремено, одредбите на меѓународните спогодби и договори за заштита на потрошувачите кои ги има ратификувано Република Македонија ќе се применуваат непосредно во случаите кога им се дава поголема заштита на потрошувачите.

ДО КОИ ИНСТИТУЦИИ МОЖЕТЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ ЗА ДА ГИ ОСТВАРИТЕ СВОИТЕ ПРАВА КАКО ПОТРОШУВАЧ

Во случај кога Вашите права се повредени, можете да се обратите, односно да доставите поплака, до надлежните инспекциски служби:

- Државен пазарен инспекторат
- Државен санитарен и здравствен инспекторат
- Државен инспекторат за животна средина
- Дирекција за храна - Инспекција за храна
- Државен ветеринарен инспекторат
- Државен градежен инспекторат
- Државен комунален инспекторат и др.

КАДЕ УШТЕ МОЖЕТЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ?

ДОКОЛКУ ИМАТЕ ПРОБЛЕМИ СО:

градба, мебел, сервисни услуги, облека и обувки, патувања и туристички агенции, продажба од врата до врата, финансиски услуги и осигурување, гаранција и гарантен лист, права на пациенти, јавни претпријатија, енергетика (заштеда на енергија во домот)

МОЖЕТЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ ДО:

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА
Ул„Водњанска"6б. П.фах 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" 6б, 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. „JHA" 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 страна на Германското 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: ОПМ **Реализирано од:** gtz **По налог на:** Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung

ПОТРОШУВАЧИ, ИМАТЕ ПРАВА...

ОСТВАРЕТЕ ГИ!!!

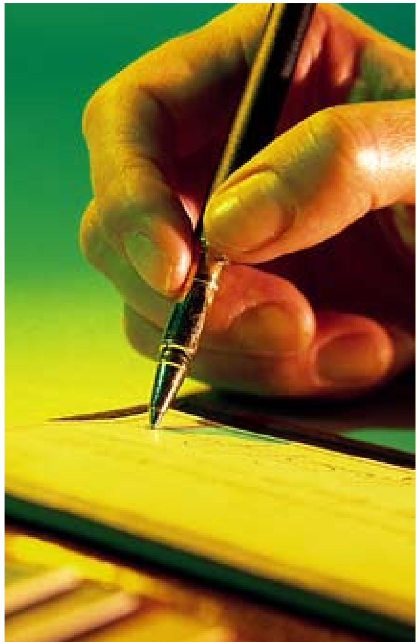
Основните осум потрошувачки права се усвоени од страна на Генералното собрание на ООН во 1985 година. Тие претставуваат основа за донесување на законска регулатива за заштита на потрошувачите во земјите од Европската унија и во светот, како и во Република Македонија.

КОИ СЕ ОСНОВНИТЕ ПОТРОШУВАЧКИ ПРАВА?

- Обезбедување на основните потреби на граѓаните за достапност на најнужните производи и услуги: храна, облека, станбен простор, здравствена заштита, образование и хигиена.
- Надомест на штета – право на надомест на штета за производи или услуги кои имаат несоодветен квалитет и од кои е предизвикана штета.
- Безбедност на производите и услугите – право на купување и користење на безбедни и сигурни производи и услуги кои нема да го загрозат здравјето или животот на потрошувачот при нормална употреба.
- Информираност – право на вистинито и навремено информирање преку медиумите, списание за потрошувачи, компаративно тестирање на производи и услуги, брошури и слично.
- Создавање на механизми за учество на граѓаните – потрошувачи во креирањето и спроведувањето на политиката за заштита на потрошувачите на сите нивоа, кога се одлучува за нивните економски интереси и здравјето.
- Образование – едукација на потрошувачите за нивните права, преку образовниот процес, почнувајќи од најмалите потрошувачи - децата, па сè до едукација на одредени групи потрошувачи.
- Избор – можност за избор помеѓу повеќе производи и услуги со гарантиран квалитет, по пристапни цени.
- Здрава животна средина – право на живот и работа во средина која не претставува опасност за животот и здравјето на граѓанинот.

ШТО Е ВАЖНО ДА ЗНАЕТЕ?

1. Пред да се потпишете на кој било документ (сметка, договор, осигурителна полиса и сл.), внимателно прочитајте што пишува, особено она што е напишано со ситни букви. Не потпишувајте документи, а особено договори, кои не ги разбирате. Секогаш барајте дополнителни објаснувања за она што не го разбирате!
2. Купувајте производи на места определени за нив. На пример, лековите и другите фармацевтски производи задолжително купувајте ги со рецепт и од аптека. Никогаш не купувајте лекови без претходно да добиете рецепт од Вашиот доктор. Не купувајте технички сложени производи на отворени места како што се: пазари, комбиња, на врата дома, зашто производот може да е украден, да не соодветствува на квалитетот што го нуди продавачот и да нема соодветна придружна документација (гарантен лист, упатство за техничка употреба, овластен сервисер и сл.).
3. За секој купен производ или услуга побарајте од продавачот да Ви издаде фискална сметка. Доколку продавачот не го стори тоа, имате право да не платите за производот или услугата што е предмет на купопродажба.
4. Купениот производ внимателно прегледајте го пред да го преземете. Чувајте ја фискалната сметка, гарантниот лист, упатството за употреба, името на овластениот сервисер и другите документи заедно со купениот производ. Само со овие документи имате право на рекламација, доколку Ви се расипе производот. Рекламацијата испратете ја до продавачот во писмена форма. Доколку производот е на поправка кај овластен сервисер, имате право да Ви биде продолжен гарантниот рок за времето додека производот се поправа.



5. Кога склучувате договор за извршување на одредена услуга (поправка на автомобил, молерисување на стан, поправки и преправки на станот, сервисирање на електрични апарати во домот и слично), ангажирајте фирми во кои работат стручни лица. Истовремено, барајте пресметка, колку ќе Ве чини бараната услуга. Доколку ја имате пресметката и сте платиле помал дел од сумата, ќе се заштитите себе си од непотребни нервози при добивањето на несоодветна услуга (според квалитетот или очекувањата). За секој платен износ барајте фискална сметка!
6. Кога користите услуги на туристичка агенција, секогаш склучувајте договор. Барајте да Ви се даде на увид програмата за услугата (патување, летување, зимување и сл.), името на хотелот, како и неговата категорија/приватно сместување, начинот на превоз, видот на услугата (пансион, полупансион, ноќевање со појадок).
7. Барајте гарантен лист и упатство за употреба на производот напишано на македонски јазик со кирилично писмо, што не исклучува истовремена употреба и на други јазици и знаци кои се лесно разбирливи за потрошувачите. Во спротивно, вратете го производот и известете ја Пазарната инспекција.

КАКО СЕ ЗАШТИТЕНИ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ?

Со Законот за заштита на потрошувачите ("Службен весник на РМ" бр.38/2004) се утврдени правата на потрошувачите, условите и начинот на заштита на потрошувачите, условите за трговско работење што се од значење за заштитата на правата на потрошувачите, правата и обврските на здруженијата на потрошувачите и надлежностите на органите на државната управа во однос на заштитата на потрошувачите.

Примената на овој Закон, што ја регулира проблематиката на заштитата на потрошувачите, не влијае на правата што ги имаат потрошувачите врз основа на другите закони. Ако со овој Закон