BUSINESS ENVIRONMENT ACTIVITY

ВОДИЧ ЗА ПОТРОШУВАЧИ

ЗАЕДНО СО ВАС ДО СИГУРЕН ПАЗАР

Државен пазарен инспекторат, партнер за остварување на Вашите права

Информирајте се за надлежностите на Државниот пазарен инспекторат

ВОДИЧ ЗА ПОТРОШУВАЧИ

ЗАЕДНО СО ВАС ДО СИГУРЕН ПАЗАР

Државен пазарен инспекторат, партнер за остварување на Вашите права
Информирајте се за надлежностите на Државниот пазарен инспекторат

Оваа публикација е подготвена од страна на Државниот пазарен инспекторат со великодушната поддршка на американскиот народ преку Агенцијата на САД за Меѓународен Развој (УСАИД).

Мислењата изразени во оваа публикација му припаѓаат на авторот и не ги изразуваат ставовите на Агенцијата на САД за Меѓународен Развој или на Владата на Соединетите Американски Држави.

Скопје, 2010

ОПШТО ЗА ИНСПЕКТОРАТОТ

Државниот пазарен инспекторат, како орган во состав на Министерството за економија, со својство на правно лице, своето работење го заснова врз одредбите на Законот за државен пазарен инспекторат, со кој се уредуваат неговите надлежности и овластувања, како и повеќе посебни закони и подзаконски акти.

Активностите на Државниот пазарен инспекторат се остваруваат преку редовни инспекциски надзори кај правни и физички лица и други субјекти кои стопанисуваат на територијата на Република Македонија. Се постапува и по претставки од граѓани и други субјекти, а се организираат и координирани акции на ниво на Инспекторатот и во соработка со други институции, надлежни за спроведување на закони од областа на надзор на пазарот.
Надзорот врз работењето на субјектите е директно поврзан со обврската за примена на законската регулатива и правата на граѓаните како потрошувачи на материјални добра и услуги.

Целта на надзорот на пазарот е да се осигура дека условите кои се дадени во домашното законодавство, кое во најголем дел е хармонизирано со европското, правилно и доследно се применуваат и создаваат здрав внатрешен пазар.

Приоритети врз основа на кои Државниот пазарен инспекторат ја темели и во иднина ќе ја темели концепцијата на своето функционирање.

ОРГАНИЗАЦИЈА

Работењето на Државниот пазарен инспекторат е поддржано од Министерството за економија и Владата на Република Македонија, за што редовно се доставуваат извештаи и анализи.

Според Правилникот за внатрешна организација (донесен во јуни 2010) Инспекторатот е организиран во два Сектори:

- Сектор за општи работи
- Сектор за инспекциски надзор

Во рамки на Секторот за инспекциски надзор функционираат 12 посебни одделенија, и тоа:

- Одделение за инспекциски надзор - Скопје;
- Одделение за инспекциски надзор - Тетово;
- Одделение за инспекциски надзор - Гостивар со градовите Кичево и Македонски брод;
- Одделение за инспекциски надзор - Струга со градот Дебар;
- Одделение за инспекциски надзор - Охрид;
- Одделение за инспекциски надзор - Битола со градовите Прилеп, Ресен, Крушево и Демир Хисар;
- Одделение за инспекциски надзор - Штип, со градовите Кочани, Делчево, Берово, Виница и Свети Николе;
- Одделение за инспекциски надзор - Струмица со градовите Гевгелија, Валандово и Радовиш;
- Одделение за инспекциски надзор - Куманово со градовите Крива Паланка, Пробиштип и Кратово;
- Одделение за инспекциски надзор - Неготино со градовите Кавадарци и Велес;
- Одделение за прекршоци;
- Одделение за безбедност на производи.

Седиштето на инспекторатот се наоѓа во Скопје на ул. 11 Октомври бр. 118.

Седиштата на одделенијата и контактите како и организационата шема на Државниот пазарен инспекторат се наведени на последната страна.

Инспекторатот преку своето функционирање преставува алка која ги поврзува потрошувачите и стопанствениците.

ОБЛАСТИ

Државниот пазарен инспекторат има надлежности да постапува, по околу 40 законски и над 120 подзаконски акти, поделени во повеќе области, како што се:

- трговијата
- угостителството
- туризмот
- занаетчиството и личните услуги
- заштитата на правата на потрошувачите
- заштитата на правата од индустриска сопственост
- безбедноста на производите

ЗАКОНИ ПО КОИ НАЈЧЕСТО ПОСТАПУВА ДРЖАВНИОТ ПАЗАРЕН ИНСПЕКТОРАТ:

1. Закон за Државен пазарен инспекторат (Сл. Весник на РМ 24/07....81/07),
2. Закон за заштита на потрошувачите (Сл. Весник на РМ 38/04....877/07),
3. Закон за трговија (Сл. Весник на РМ 16/04...115/10),
4. Закон за угостителска дејност (Сл. Весник на РМ 62/04 ....115/10),

5. Закон за заштита од пушењето (Сл. Весник на РМ 36/95...35/10),
6. Закон за туристичка дејност (Сл. Весник на РМ 162/04...189/08),
7. Закон за вршење на занаетчиска дејност (Сл. Весник на РМ 62/04...115/10),
8. Закон за индустриска сопственост (Сл. Весник на РМ 21/09),
9. Закон за безбедност на производите (Сл. Весник на РМ 33/06...63/07),
10. Закон за метрологија (Сл. Весник на РМ 55/02...120/09),
11. Закон за контрола на предметите од скапоцени метали (Сл. Весник на РМ 23/95...22/07),
12. Закон за градежни производи (Сл. Весник на РМ 62/06...86/08),
13. Закон за управување со отпад (Сл. Весник на РМ 68/04...107/07),
14. Закон за акцизи (Сл. Весник на РМ 32/01...38/09),
15. Закон за прекршоци (Сл. Весник на РМ 62/06),
16. Закон за трговските друштва (Сл. Весник на РМ 28/04...87/08),
17. Закон за животна средина (Сл. Весник на РМ 53/05...61/09),
18. Кривичен законик на РМ (Сл. Весник на РМ 19/04),
19. Закон за вино (Сл. Весник на РМ 69/04...42/08),
20. Закон за радиодифузна дејност (Сл. Весник на РМ 100/05...132/08),
21. Закон за општа управна постапка (Сл. Весник на РМ 38/05...110/08),
22. Закон за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити (Сл. Весник на РМ 63/07),
23. Закон за управни спорови (Сл. Весник на РМ 62/06),
24. Закон за медијација (Сл. Весник на РМ 60/06),
25. Закон за тутун и тутунски производи (Сл. Весник на РМ 24/06...88/08),

26. Закон за стокови резерви (Сл. Весник на РМ 84/08),
27. Закон за задолжителни резерви на нафта и нафтени деривати (Сл. Весник на РМ 84/08),
28. Закон за такса за привремен престој (Сл. Весник на РМ 19/96...88/08),
29. Закон за енергетика (Сл. Весник на РМ 63/06...106/08),
30. Закон за возила (Сл. Весник на РМ 140/08),
31. Закон за електронски плаќања (Сл. Весник на РМ 63/06...36/07),
32. Закон за електронска трговија (Сл. Весник на РМ 133/07),
33. Закон за постапување по претставки и предлози (Сл. Весник на РМ 82/08),
34. Закон за инспекциски надзор (Сл. Весник на РМ 50/10),
35. Закон за надзор на пазарот (Сл. Весник на РМ 48/10),
36. Закон за испитување и жигосување, односно обележување на огненото оружје и муницијата (Сл. Весник на РМ 25/10).

ИНСПЕКТОРИ – НАДЛЕЖНОСТИ, ПРАВА И ОБВРСКИ И ЧЕКОРИ НА ИНСПЕКЦИСКАТА ПРОЦЕДУРА

Надлежноста на инспекторите е определена во Законот за Државниот пазарен инспекторат и во сите претходно наведени со строго определени права и обврски за текот на инспекцискиот надзор, комуникација со граѓаните, институциите на државата и стопанството, применувајќи ги начелата на: законитост, заштита на јавниот интерес, еднаквост, непристрасност и објективност, материјалната вистина, самостојност, јавност, пропорционалност, превенција, супсидијарност и сослушување на субјектот на надзор.

Потрошувачи,

Доколку сте купиле неквалитетен, небезбеден или производ чии својства не одговараат на истакната декларација, или пак сте добиле неквалитетна услуга и при тоа, не наидувате на разбирање од страна на трговецот, занаетчијата или друг правен субјект, продавач или давател на услуга имате право да побарате законска заштита од Државниот пазарен инспекторат.

Важно е да знаете дека Државниот пазарен инспекторат ги има надлежностите за спроведување на Законот за заштита на потрошувачите.

Државниот пазарен инспекторат е во континуирана соработка со Организацијата на потрошувачите на Македонија која како невладина организација работи на информирање, едукација и советување на потрошувачите во рамките на своите советодавни бироа. За повеќе информации посетете ја нивната веб страна www.opm.org.mk

КОРИСНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОТРОШУВАЧОТ:

- При купување на производот или услугата целосно информирајте се кај трговецот за квалитетот и својствата на истиот,
- Проверете дали производот е деклариран,
- За сите технички сложени производи побарајте техничко упатство, упатство за користење и гарантен лист напишани на македонски јазик и кирилично писмо и прочитајте ги,
- Не склучувајте (не потпишувајте) договори без претходно истите да ги прочитате,
- За нејасните одредби во договорите побарајте појаснување и доколку не сте задоволни од истото не го склучувајте договорот,
- Само оригиналните производи се со оригинален квалитет, а сите други слични називи кои асоцираат на

оригиналот треба да побудат Ваше сомневање во квалитетот,

- Кога склучувате договор за потрошувачки кредит со трговско друштво (не е банка) задолжително побарајте на увид дозвола од Министерството за економија која треба да биде истакната во секоја негова деловна просторија,
- Проверете дали во договорот за потрошувачки кредит е пресметана и искажана годишната стапка на вкупните трошоци според методологијата на НБРМ,
- Пред да го купите производот проверете ја неговата исправност во продажниот објект, а ако тоа не е можно истото направете го што поскоро,
- За купениот производ или дадена услуга задолжително треба да Ви биде издадена сметка од фискален апарат,
- Во текот на употреба на производот почитувајте ги упатствата на производителот, во спротивно нема да Ви бидат признаени условите од гаранцијата,
- Доколку купениот производ не одговара во однос на формата, големината, моделот, бојата, бројот или од други причини, освен во случај кога производот е изготвен по Ваша нарачка, истиот може да го вратите на трговецот во рок од 15 дена, само доколку не сте го користеле, сте ги сочувале фискалната сметка и оригиналната амбалажа,
- Кога рекламирате купен производ со недостаток, тоа направете го кај трговецот од кого истиот сте го купиле, а не кај овластениот сервис.

ШТО, ДОКОЛКУ СТЕ КУПИЛЕ ПРОИЗВОД СО НЕДОСТАТОК?

- Имате право на бесплатно отстранување на недостатоците, сразмерно намалување на продажната цена, замена на истиот или раскинување на договорот со враќање на платениот износ,

- Ова право не можете да го остварите доколку недостатокот е минимален и не влијае врз квалитетот и функцијата на производот,
- Во текот на гарантниот рок трговецот е должен да го прими рекламираниот производ со недостаток, да ги задоволи барањата на потрошувачот, освен ако не докаже дека недостатоците на производот се настанати по вина на потрошувачот,
- Рекламацијата од страна на трговецот мора да биде решена во рок од 30 дена, од денот на поднесувањето на барањето од страна на потрошувачот,
- Во гарантниот рок производот може да се сервисира најмногу 3 пати во согласност со потрошувачот и за времето на сервисирање се продолжува гарантниот рок,
- Ако сте купиле производ со недостаток кој не е подложен на гаранција за истиот можете да барате отстранување на недостатокот во рок од 6 месеци од денот на купувањето.

Секогаш кога мислите дека трговецот не ги испочитувал Вашите права, обратете се до Државниот пазарен инспекторат.
За да можеме да Ви помогнеме приложете ни ја целокупната документација со која располагате.

КАКО ДА ГИ КОРИСТИТЕ УСЛУГИТЕ НА ТУРИСТИЧКИТЕ АГЕНЦИИ?

- Секогаш склучете договор во писмена форма,
- Запознајте се дали договорот ги содржи следните елементи: дестинација, видот на услугата и превозот, име и категорија на сместувачкиот објект, датум и време на поаѓање и враќање и дали истите се опфатени во програмата на туристичката агенција што Ви е понудена.

АДРЕСИ НА ОДДЕЛЕНИЈА ПО ГРАДОВИ:

Охрид
Ул. Димитар Влахов бб
Зграда на општина Охрид
П. фах 24
6000 Охрид
Тел/факс 046 261 320

Струмица
Ул. Братство единство бр.20
2400 Струмица
Тел/факс 034 322 798

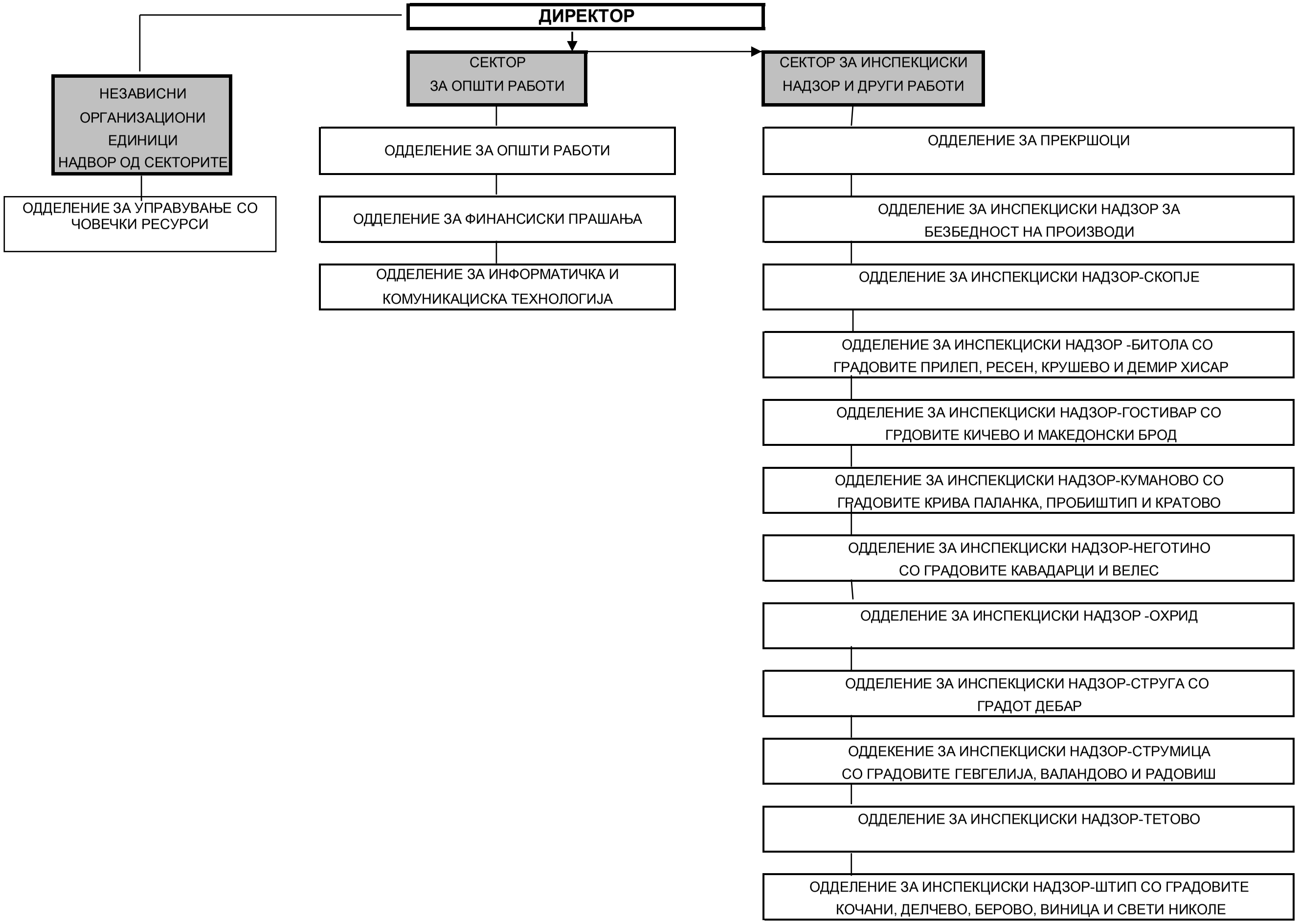
Неготино
Ул. Ацо Аџилов бр.2
П. фах 44
1440 Неготино
Тел/факс 043 360 332

Струга
Ул. Пролетерски бригади бр. 11
6300 Струга
Тел /факс 046 789 331
046 786 162

Куманово
Ул. 11Октомври бб
Зграда на Црвен крст
П. фах 46
1300 Куманово
Тел /факс 031 425 112

Тетово
Ул. Дервиш Цара бр. 70
П. фах 49
1200 Тетово
Тел / факс 044 335 565
044 331 737

Штип
Ул. Васил Главинов бб
П. фах 85
2000 Штип
Тел/факс 032 392961
032 382 310

Гостивар
Ул. Браќа Џиновски бр.61
П. фах 61
1230 Гостивар
Тел/факс 042 218 034

ОРГАНОГРАМ НА ДРЖАВЕН ПАЗАРЕН ИНСПЕКТОРАТ