

Овај водич је израђен уз подршку Европске уније у оквиру ИПА 2013 Твининг иницијативе. Овај водич је израђен уз подршку Европске уније у оквиру ИПА 2013 Твининг иницијативе. Овај водич је израђен уз подршку Европске уније у оквиру ИПА 2013 Твининг иницијативе.

ТРГОВАЦ САМ, ТРЕБА ДА ЗНАМ...

Водич за трговце



Република Србија
Министарство
трговине, туризма
и телекомуникација



MINISTRY OF
INNOVATION AND TECHNOLOGY



Република Србија
Министарство
трговине, туризма
и телекомуникација



Иницијатива водича је
финансирана
Европском унијом.



ОБАВЕЗЕ ТРГОВАЦА ПРЕМА ПОТРОШАЧИМА

Потрошач је физичко лице које купује робу, односно услуге ради задовољавања личних потреба или потреба свог домаћинства.

Потрошачки уговор је уговор који ви, као трговац, закључујете са потрошачем, без обзира на начин комуникације посредством којег то чините и независно од тога да ли је предмет уговора испорука робе или пружање услуга.

КОЈЕ ВРСТЕ УГОВОРА МОГУ ДА ЗАКЉУЧУЈЕМ СА ПОТРОШАЧЕМ?

1) Уговори у пословним просторијама јесу потрошачки уговори који се закључују у продајном објекту трговца.

На пример: Уговор о продаји намештаја закључен са потрошачем у продајном објекту.

2) Уговори на даљину јесу потрошачки уговори који се закључују путем интернета, преко каталога, телефона или ТВ продаје.

На пример: Уговор о продаји мобилног телефона закључен са потрошачем у веб продавници на интернету или преко каталога.

3) Уговори који се закључују изван пословних просторија.

На пример: продаја на промоцијама, од врата до врата.



ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА

ШТА ЗНАЧИ ПРАВО НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА?

У случају уговора закљученог на даљину и изван пословних просторија, потрошач има право да у року од 14 дана од дана испоруке робе одустане од таквог уговора без навођења разлога.

Ако потрошач искористи то своје право, сматраће се да овај уговор није ни закључен и ви ћете потрошачу вратити плаћен износ у року који не сме бити дужи од 14 дана од дана када сте добили обавештење о одустанку од уговора.

ПОСТОЈЕ ЛИ СЛУЧАЈЕВИ КАДА СЕ ПРАВО НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА НЕ МОЖЕ КОРИСТИТИ?

Да! У случају:

▮ доставе робе која је направљена према спецификацијама потрошача (нпр. посебно скројена хаљина по мери потрошача);

▮ испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања (нпр. намирнице);

▮ испоруке упаковане робе која из здравствених или хигијенских разлога није погодна за повраћај (нпр. веш, купаћи костими, козметички производи);

▮ испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке (нпр. компјутерске игре);

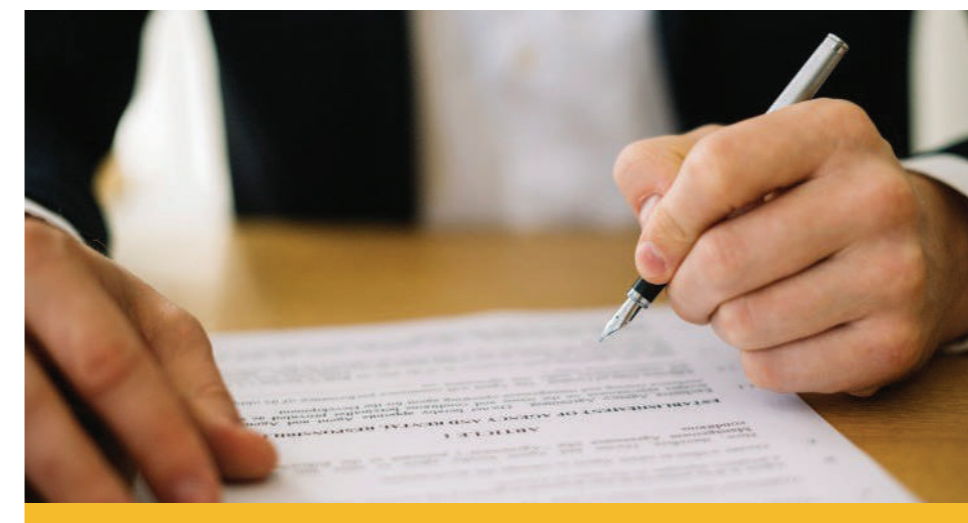
▮ да је уговор склопљен на јавном надметању (аукцији).



ПРЕДУГОВОРНО ИНФОРМИСАЊЕ

ИНФОРМАЦИЈЕ КОЈЕ ТРЕБА ДА ПРУЖИМ ПОТРОШАЧИМА ПРЕ НЕГО ШТО ПРОДАМ РОБУ/УСЛУГУ У СВОМ ПРОДАЈНОМ ОБЈЕКТУ:

1. Основна обележја робе/услуга;
2. Пословно име, адреса седишта, број телефона и матични број;
3. Продајна цена за робу/услугу или начин на који ће се продајна цена обрачунати;
4. Све информације у вези са начинима плаћања, испоруком, пружањем услуге, временским роком закључно са којим ће роба бити испоручена, односно услуга пружена;
5. Трајање уговора и услови за његово раскидање, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;
6. Информације о начину изјављивања и решавања рекламација;
7. Обавештење о законској одговорности због несообразности робе или услуге;
8. Обавештење о доступности резервних делова, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса, односно одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем трговац одговара за несообразност уговору, односно после престанка производње и увоза робе, а приликом понуде и продаје техничке робе.



ОБАВЕСТИТЕ СВОЈЕ ПОТРОШАЧЕ О САОБРАЗНОСТИ И ГАРАНЦИЈИ!

На вама је одговорност да потрошачима испоручите робу која мора бити саобразна опису или узорку које сте навели или показали потрошачу.

КОЈА ЈЕ РАЗЛИКА ИЗМЕЂУ САОБРАЗНОСТИ И ГАРАНЦИЈЕ?

1. Одговорност трговца за саобразност робе/услуге подразумева бесплатно отклањање недостатака на роби/услугу који се појаве у периоду од две године, што је законска обавеза.
2. Давање гаранције подразумева пружање већих права потрошачима од оних која су загарантована законом, а тичу се саобразности.

КОЈА ПРАВА СУ НА РАСПОЛАГАЊУ ПОТРОШАЧИМА АКО РОБА НИЈЕ САОБРАЗНА УГОВОРУ?

Ако се недостатак на роби појави у року од 6 месеци, сматраће се да је постојао у време испоруке, а ви као трговац доказујете супротно.

У поступку рекламације, потрошач може да изабере замену робе, поправку, раскид уговора или умањење цене. Оправка је могућа уз изричиту сагласност потрошача.



ПРЕДУГОВОРНО ИНФОРМИСАЊЕ КОД УГОВОРА НА ДАЉИНУ И УГОВОРА КОЈИ СЕ ЗАКЉУЧУЈУ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

1. Основна обележја робе/услуга;
2. Пословно име, адреса седишта, број телефона и матични број;
3. Продајна цена за робу/услугу или начин на који ће се продајна цена обрачунати;
4. Све информације у вези са начинима плаћања, испоруком, пружањем услуге, временским роком закључно са којим ће роба бити испоручена или услуга пружена;
5. Трајање датог уговора и услови за његово раскидање, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;
6. Информације о начину изјављивања и решавања рекламација;
7. Обавештење о постојању законске одговорности због несообразности робе или услуге уговору;
8. Обавештење о доступности резервних делова, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса, односно одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем трговац одговара за несообразност уговору, односно после престанка производње и увоза робе, а приликом понуде и продаје техничке робе;
9. Услови, временски рок и поступак у случају коришћења права на одустанак од уговора (а нарочито стандардни образац за одустанак од уговора!);
10. Адреса електронске поште на коју потрошач може да упути рекламацију.



ЗАБРАЊЕНО ЈЕ СПРОВОДИТИ БИЛО КОЈЕ ОБЛИКЕ НЕПОШТЕНЕ ПОСЛОВНЕ ПРАКСЕ

ИЗБЕГАВАЈТЕ ОНЕ ОБЛИКЕ ОГЛАШАВАЊА КОЈИ ПОТРОШАЧ МОГУ ДА ДОВЕДУ У ЗАБЛУДУ!

Примери:

▮ Неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака;

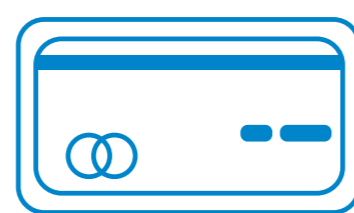
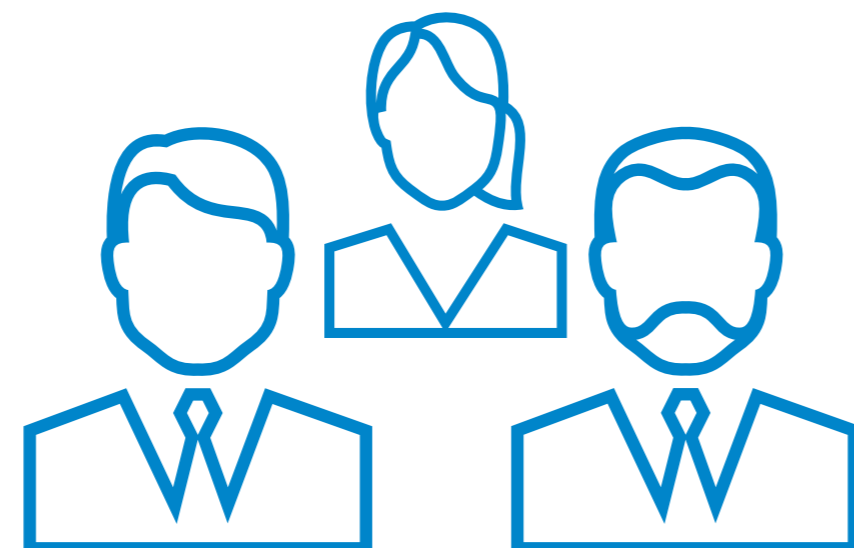
▮ Неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају робе/услуге одобрава, подржава или помаже одређени државни орган/организација;

▮ Неистинита тврдња да ће роба/услуга бити расположива у кратком року или да ће бити расположива у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати време потребно да се информише и потом донесе одлуку о куповини;

▮ Неистинита тврдња трговца да престаје са пословањем или да се премешта у друге пословне просторије;

▮ Неистинита тврдња трговца да роба/услуга лечи одређену болест, поремећај функције или малформацију.

ИНФОРМАЦИЈЕ О ПОСТУПКУ СКЛАПАЊА УГОВОРА НА ДАЉИНУ



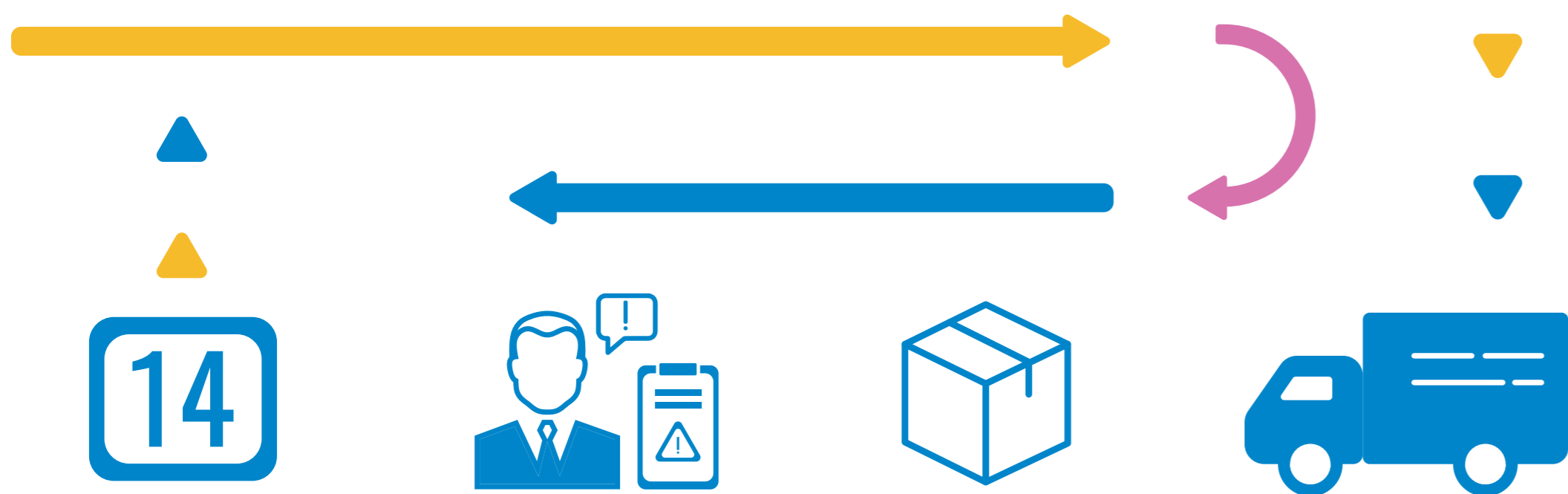
ВЕБ ПРОДАВНИЦА → ПРОИЗВОД → ПЛАЋАЊЕ → ПОВРАТНА ИНФОРМАЦИЈА

Назив ваше компаније
Адреса
Правила и услови пословања
Право на одустанак

Главне карактеристике робе или услуга
Пуна цена и трошкови испоруке

Унапред платном картицом или приликом испоруке (поузећем)

Информисање потрошача о пријему поруџбине и о очекиваном датуму испоруке



ОДУСТАНАК ← РЕКЛАМАЦИЈА ← ИСПОРУКА ← КУРИРСКА СЛУЖБА

Проверите да ли је применљиво право на одустанак од уговора! Да ли се изјављује у року од 14 дана

Одговорите на сваку рекламацију потрошача

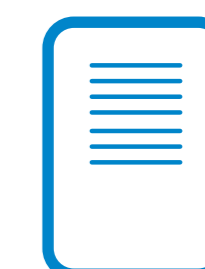
Најкасније у року од 30 дана након закључења уговора

Претходно информисање о курирској служби која доставља робу



КАКО СЕ ПОСТУПА ПО РЕКЛАМАЦИЈИ? Модел поступања по рекламацији потрошача

Рекламациони поступак:



1 → 2 → 3 → 4 → 5

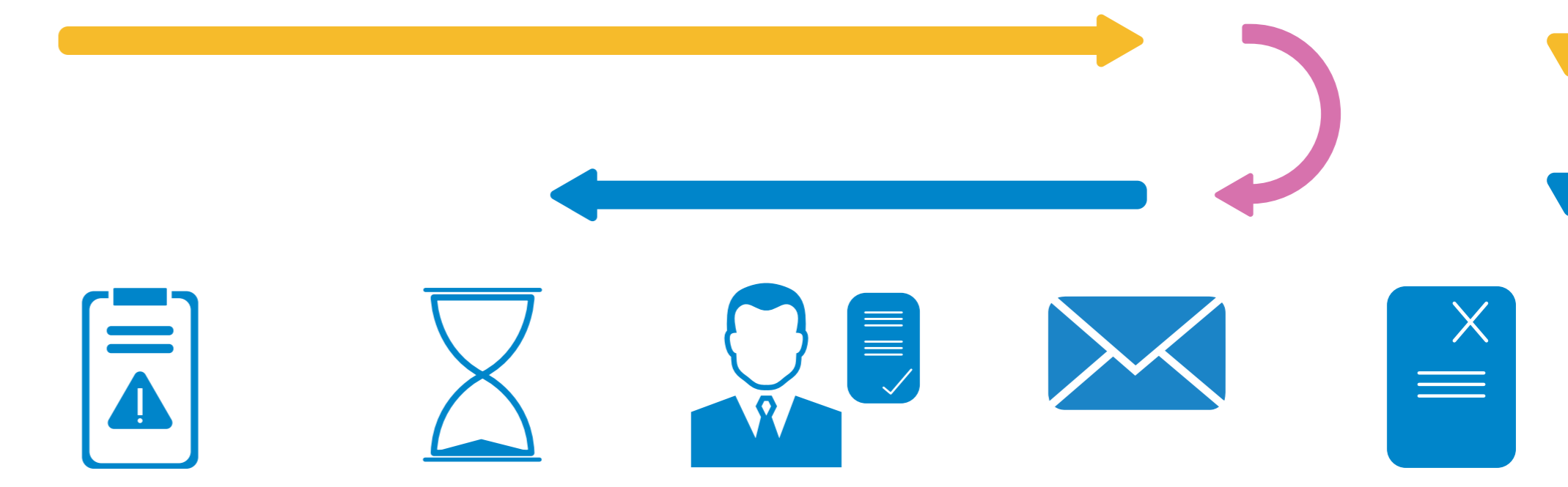
У вашем продајном објекту на видном месту истакните обавештење о начину и месту пријема рекламација

Одредите лице задужено за пријем рекламација

Потрошач може изјавити рекламацију усменим, писаним или електронским путем

Евидентирајте сваку рекламацију

Издајте потрошачу потврду о пријему рекламације и обавестите потрошача о броју под којим сте завели рекламацију



10 ← 9 ← 8 ← 7 ← 6

У случају да сматрате да је рекламација неоснована, у одговору наведите разлоге за њено неприхватање

Рекламацију решите у року од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана пријема рекламације

У случају да сматрате да је рекламација основана, у одговору наведите да прихватате изјављену рекламацију и обавестите потрошача о исходу рекламације

Одговорите потрошачу без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације

Утврдите основаност /оправданост рекламације