

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA PO REKLAMACIJI

Na osnovu člana 58. u vezi sa čl. 54. i 56. Zakona o zaštiti potrošača (Službeni glasnik R.Srbije 62/2014) te odredbi Zakona o privrednim društvima (Službeni glasnik R.Srbije 36/011 i 99/2011) direktor rivednog društva IBG COEX doo Ivan Balatinac (dalje Prodavac) dana 14.09.2014. godine donosi:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA PO REKLAMACIJI

Osnovne odredbe

Član 1

Ovim pravilnikom uređuju se prava i obaveze potrošača (kupaca) i Prodavca iz ugovora o prodaji robe, odnosno proizvoda, uslovi i način rešavanja o reklamaciji u slučaju nesaobraznosti prodane i isporučene robe, odnosno proizvoda, kao i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača (kupaca) i rešavanju o reklamacijama.

Član 2

Potrošač (kupac) u smislu ovog pravilnika, jeste fizičko lice koje pribavlja, odnosno kupuje robu, odnosno proizvode koje prodaje Prodavac, u svrhe koje nisu nemenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Roba ili proizvod u smislu ovog pravilnika, jeste telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima (kupcima), koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti, osim stvari koja je prodana u izvršnom postupku ili na drugi način po sili zakona.

Član 3

Na sve odnose koji nisu uređeni ovim pravilnikom shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama i drugih važećih zakona i propisa kojima se uređuje evidentiranje prometa i trgovina, kao i drugih važećih zakona i propisa.

Prava i obaveze potrošača i Prodavca

Član 4

Potrošač (kupac) ima pravo na pravnu sigurnost i informisanost u okviru obaveza i mogućnosti Prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe, odnosno proizvoda koju prodaje, osnovnim osobinama robe, odnosno proizvoda prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, odnosno proizvod, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju i pravo na naknadu štete, u skladu sa zakonom, drugim propisom i ovim pravilnikom.

Član 5

Potrošač (kupac) ima pravo da od Prodavca dobije tačne, potpune i jasne informacije o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe, odnosno proizvoda koji želi da kupi i to o osnovnim obeležjima robe, odnosno proizvoda koji želi da kupi, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu reklamacije, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 16. Zakona o zaštiti potrošača.

Potrošač (kupac) mora biti mora biti na valjan način obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe, odnosno proizvoda, gde i kome se odnosi zahtev-reklamacija, kao i o ostalim odredbama ovog pravilnika.

Član 6

Potrošač (kupac) ima pravo da se lično u prodajnom objektu ili upitom preko elektronske pošte (email) Prodavca informiše o svojim pravima.

Adresu elektronske pošte (email) za kontakt Prodavac objavljuje na svojoj iinternet strani www.coex.rs ili čini dostupnim na drugi način.

Član 7

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač (kupac) je obavezan da kao dokaz o kupovini čuva račun, odnosno fiskalni račun, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun, kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca.

Član 8

Potrošač (kupac) nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako ne sačuva račun, odnosno fiskalni račun, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoreni platni odnosno tekući račun kao dokaz o kupovini robe, odnosno proizvoda u prodajnom objektu gde se reklamira u zakonom propisanom roku.

Član 9

Potrošač (kupac) ima pravo a Prodavac obavezu da potrošaču (kupcu) za kupljenu robu, odnosno proizvod izda račun, odnosno fiskalni račun sa svim propisanim elementima u skladu sa zakonom.

Član 10

Prilikom prodaje robe, odnosno proizvoda Prodavac ne sme da nastupa na način koji predstavlja nepošteno poslovanje, obmanjujuće poslovanje, odnosno obmanjivanje potrošača (kupaca) i nasrtljivo poslovanje.

Član 11

Prodavac je dužan da obezbedi prodaju robe, odnosno proizvoda pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače (kupce).

Prodavac prodaje robu, odnosno proizvode u skladu sa odredbama zakona i drugih propisa koji se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača (kupaca) i na način kojim se štiti ekonomski interesi potrošača (kupaca).

Član 12

Prodavac je dužan da potrošaču (kupcu) isporuči robu, odnosno proizvod koji je saobrazan ugovoru.

Prodavac ne sme obmanjivati potrošače (kupce) tako što im daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije, kao i tako da potrošačima (kupcima) ne pruža podatke vezane za stvarna svojstva i karakteristike robe, odnosno proizvoda.

Sva roba, odnosno proizvodi u prodaji moraju biti propisno deklarirani i Prodavac ne može menjati podatke na deklaraciji.

Član 13

Potrošaču (kupcu) se roba, odnosno proizvod ima propisno upakovati, ako nije u propisnoj ambalaži. Ako se na zahtev potrošača (kupca) vrši posebno pakovanje u pojedinačne kese, isto se ne sme naplaćivati.

Član 14

Ako je roba, odnosno proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvoj robi, odnosno takvim proizvodima mora da stoji naznaka –uzorak- ili – nije na prodaju-.

Ako se prodaje roba, odnosno proizvod sa nedostatkom, ta roba, odnosno proizvod mora fizički biti odvojen od ostale robe, odnosno ostalih proizvoda sa vidljivim nazivom –roba sa nedostatkom- odnosno –proizvod sa nedostatkom-.

Saobraznost robe

Član 15

Pretpostavlja se da je isporučena roba, odnosno proizvod saobrazan ugovoru ako:

1. Odgovara opisu koji je dao Prodavac i ako ima svojstva robe, odnosno proizvoda koji je Prodavac pokazao potrošaču (kupcu) kao uzorak ili model,
2. Ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač (kupac) nabavlja, a koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora,
3. Ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe, odnosno proizvoda iste vrste,
4. Po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajno kod robe, odnosno proizvoda iste vrste i što potrošač (kupac) može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe, odnosno proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima robe, odnosno proizvoda data od strane Prodavca, proizvođača ili njegovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe, odnosno proizvoda.

Član 16

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda ugovoru, koja je postajala u času prelaska rizika na potrošača (kupca), bez obzira na to da li je za nesaobraznost znao.

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda ugovora koji se pojavi i posle prelaska rizika na potrošača (kupca) ako potiče od uzorka koji je postojao pre toga.

Prodavac odgovara za nesaobraznost koju je potrošač (kupac) mogao lako opaziti, ako je izjavio da je roba, odnosno proizvod saobrazan ugovoru.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u času zaključenja ugovoru potrošaču (kupcu) bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba, odnosno proizvod nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač (kupac).

Proizvod nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstva robe, odnosno proizvoda ako:

1. nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje
2. je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja
3. obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača (kupca) da zaključi ugovor.

Član 17

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača (kupca).

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača (kupca), pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe, odnosno proizvoda i prirodom određene nesaobraznosti.

Rešavanje reklamacija

Član 18

Ako isporučena roba, odnosno proizvod nije saobrazna ugovoru, potrošač (kupac) ima pravo da reklamira tu robu, odnosno proizvod i zahteva od Prodavca da se otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe, odnosno proizvoda i traži povraćaj novca.

Potrošač (kupac), na prvom mestu, može da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. Ovog člana nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca, potrošač (kupac) može da zahteva umanjenje cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Potrošač (kupac) ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe, odnosno proizvoda neznatna.

Član 19

Pored razloga nesaobraznosti, Prodavac može potrošaču (kupcu) zameniti robu, odnosno proizvod i u drugim slučajevima u skladu sa dobrim trgovinskim običajima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja (opcija: navođenje primera- npr. neodgovarajuća nijansa mebl štofa.)

Član 20

Zahtev-reklamacija se prima za svu robu, odnosno proizvod u prodavnici, osim potrošne robe, odnosno proizvoda (npr. kalajna žica za varenje cevi, paste za meki ili tvrdi lem i sl.)

Zahtevu-reklamaciji ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom –roba sa neostatkom- odnosno -proizvod sa nedostatkom-.

Član 21

Potrošač (kupac) može podneti zahtev-reklamaciju samo u pisanoj formi, odnosno na obrascu koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo (dalje: Zahtev).

Potrošač (kupac) može podneti Zahtev lično u prodajnom objektu Prodavca u kojem je robu, odnosno proizvod kupio ili putem elektronske pošte (email-a) Prodavca iz člana 6 ovog pravilnika.

Kupljenu robu, odnosno proizvode putem interneta prodaje, potrošač (kupac) može reklamirati lično u prodajnom objektu Prodavca ili preko elektronske pošte (email-a) Prodavca iz člana 6 ovog pravilnika.

Elektronski obrazac Zahtev potrošač (kupac) može preuzeti sa internet strane www.coex.rs

Potrošač (kupac) podnosi Zahtevsa robom, odnosno proizvodom koji je premet zahteva-reklamacije i dokazom o kupovini iz člana 7 ovog pravilnika.

Zahtev sadrži sledeće podatke i druge elemente:

1. Poslovno ime Prodavca
2. Prodajni objekat i njegova adresa
3. Ime, prezime, adresa i kontakt detalji potrošača (kupca)
4. Oznaka i opis robe, odnosno proizvoda
5. Dutum kupovine
6. Opis nedostatka na robu prema opisu potrošača (opis reklamacije)

7. Maloprodajna cena robe, odnosno proizvoda, period korišćenja i broj računa, odnosno fiskalnog računa
8. Zahtev potrošača (kupca) – otklanjanje nedostatka, zamena, umanjeње cena ili raskid ugovora i povraćaj novca
9. Datum zahteva –reklamacije
10. Odgovor ovlašćenog lica Prodavca, odnosno Komisije za reklamacije (dalje:Komisija), ako je Komisija rešavala po zahtevu-reklamaciji, sa izjašnjavanjem podnetom zahtevu-reklamaciji i predlogom rešavanja podnetog zahteva-reklamacije.
11. Konstatacija i opis načina na koji je zahtev-reklamacija rešena, odnosno da zahtev-reklamacija nije rešen
12. Datum odgovora
13. Odobrenje prodajnom objektu, ako je zahtev-reklamacija rešena
14. Potpisi potrošača, ovlašćenog lica Prodavca i predsednika Komisije, ako je Komisija rešavala po zahtevu-reklamaciji
15. Napomene

Zahtev u koji su uneti podaci i elementi iz stava 6.vog člana ima pravnu prirodu zapisnika, odnosno proizvodi pravna dejstva zapisnika.

Zahtev se sačinjava u tri primerka, i to po jedan za potrošača (kupca), ovlašćeno lice Prodavca i Komisiju, ako Komisija rešava o zahtevu-reklamaciji u skladu sa članom 23. ovog pravilnika.

Prodavac je dužan da bez odlaganja u roku od 8 dana od prijema Zahteva, odgovori potrošaču (kupcu), sa izjašnjavanjem o podnetom zahtevu-reklamaciji i predlogom njegovog rešavanja.

Član 22

O zahtevu-reklamaciji najpre rešava ovlašćeno lice Prodavca.

Ovlašćeno lice Prodavca je poslovođa, odnosno zamenik poslovođe u prodajnom objektu ili prodavac u prodajnom objektu koga ovlasti poslovođa, odnosno zamenik poslovođe, odnosno prodavac u prodajnom objektu u kojem u sistematizaciji radnih mesta nije utvrđeno radno mesto poslovođe, odnosno zamenika poslovođe.

Ovlašćeno lice Prodavca pregleda robu, odnosno proizvod koji je premet zahteva-reklamacije, izjašnjava se o podnetom zahtevu-reklamaciji i daje predlog njegovog rešavanja.

Kada ovlašćeno lice Prodavca utvrdi da je zahtev-reklamacije blagovremen i opravdan, odnosno osnovan, u tome obaveštava potrošača (kupca) dostavljanjem popunjenog Zahteva u koji je unet odgovor ovlašćenog lica Prodavca i predloženo rešavanje zahteva-reklamacije, u skladu sa traženim načinom rešavanja zahteva-reklamacije od strane potrošača (kupca), prirodom nesaobraznosti i konkretnim okolnostima i to:

- Otklanjanjem nedostatka robe, odnosno proizvoda
- Zamena robe, odnosno proizvoda sa nedostatkom, odnosno kupljene robe, odnosno proizvoda za novu robu, odnosno proizvod tj. robu, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa)
- Umanjenje cene robe, odnosno proizvoda ili
- Raskid ugovora o prodaji robe, odnosno proizvoda i povraćaj novčanih iznosa plaćenog za tu robu, odnosno proizvod

Ovlašćeno lice Prodavca ovlašćeno je da potrošaču (kupcu) koji podnosi zahtev-reklamaciju na njegov zahtev zameni oštećenu robu, odnosno proizvod ako utvrdi da su nedostaci posledica fabričke greške ili posledica transporta, odnosno manipulacije sa robom odnosno proizvodom pre prodaje potrošaču (kupcu).

Ovlašćeno lice Prodavca je ovlašćeno da odbije kao neopravdan, odnosno neosnovan zahtev-reklamacija potrošača, ako utvrdi da je nedostatak na robu, odnosno proizvodu nastao krivicom potrošača (kupca), odnosno usled nepridržavanja uputstva za upotrebu, odnosno ako je roba, odnosno proizvod nije korišćen i održavan u skladu sa deklaracijom na robu, odnosno proizvodu.

Član 23

Ako ovlašćeno lice Prodavca ne može da utvrdi opravdanost, odnosno osnovanost zahteva-reklamacije i postupi po njemu, o podnetom zahtevu-reklamaciji rešava Komisija, koju čine tri člana koja imenuje direktor (alternativno drugi nadležni organ) Prodavca. Komisija ima predstедnika.

Ovlašćeno lice dostavlja Komisiji Zahtev i robu, odnosno proizvod koji je predmet reklamacije.

Komisija pregleda robu, odnosno proizvod koji je predmet zahteva-reklamacije, izjašnjava se o podnetom zahtevu-reklamaciji i daje predlog njegovog rešavanja.

Kada Komisija utvrdi da je zahtev-reklamacija blagovremena i opravdana, odnosno osnovana, o tome obaveštava potrošača (kupca) dostavljanjem potpunog Zahteva u koji je unet odgovor Komisije i predloženo rešavanje zahteva-reklamacije, u skladu sa traženim načinom rešavanja zahteva-reklamacije od strane potrošača (kupca), prirodom nesaobraznosti i konkretnim okolnostima i to:

- Otklanjanjem nedostatka robe, odnosno proizvoda
- Zamena robe, odnosno proizvoda sa nedostatkom, odnosno kupljene robe, odnosno proizvoda za novu robu, odnosno proizvod tj. robu, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa)
- Umanjenje cene robe, odnosno proizvoda ili
- Raskid ugovora o prodaji robe, odnosno proizvoda i povraćaj novčanih iznosa plaćenog za tu robu, odnosno proizvod

Kada Komisija utvrdi da je zahtev-reklamacija potrošača opravdan, odnosno osnovan, a potrošač (kupac) traži zamenu reklamirane robe, odnosno proizvoda-robom, odnosno proizvodom iste vrste, bez odlaganja će se izvršiti zamena robe, odnosno proizvoda.

Komisija je ovlašćena da odbije kao neopravdan, odnosno neosnovan zahtev-reklamaciju potrošača (kupca) ako utvrdi da je nedostatak na robu, odnosno proizvodu nastao krivicom potrošača (kupca), odnosno usled nepridržavanja uputstva za upotrebu, odnosno ako je roba, odnosno proizvod nije korišćen i održavan u skladu sa deklaracijom na robu, odnosno proizvodu.

Član 24

Potrošač (kupac) može da odbije predloženi način rešavanja zahteva-reklamacije. U tom slučaju, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisije će u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrim trgovinskim običajima, dobrom poslovnom politikom i načelom savesnosti i poštenja, pokušati da sa potrošačem (kupcem) pronađe način rešavanja podnetog zahteva.

Član 25

Kada ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija utvrdi da zahtev-reklamacija nije opravdana, odnosno osnovana, o tome obaveštava potrošača (kupca) dostavljanjem potpunog Zahteva u koji je unet odgovor ovlašćenog lica Prodavca, odnosno Komisije, sa izjašnjavanjem u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja zahteva-reklamacije.

Potrošaču (kupcu) se sa potpunim Zahtevom dostavlja i roba, odnosno proizvod koji je bio predmet zahteva-reklamacije.

Ako potrošač (kupac) nakon telefonskog ili ličnog kontakta u roku od tri radna dana odbije da primi robu, odnosno proizvod za koju zahtev-reklamacija nije opravdana, odnosno osnovana, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija će preporučenom poštom dostaviti na kućnu adresu potrošaču (kupcu) robu, odnosno proizvod sa potpunim Zahtevom.

Član 26

Prodavac i potrošač (kupac) mogu sporazumno da povere rešavanje potrošačkog spora koji bi nastao iz rešavanja po zahtevu-reklamaciji jednom ili većem broj posrednika u rešavanju sporova (medijatora) kojeg izaberu sa spiska posrednika, u skladu sa zakonom.

Prodavac i potrošač (kupac) mogu sporazumno da povere rešavanje potrošačkog spora koji bi nastao iz rešavanja po zahtevu-reklamaciji arbitru koga izaberu, u skladu sa zakonom.

Ako Prodavac i potrošač (kupac) ne mogu da reše potrošački spor koji bi nastao iz rešavanja po zahtevu-reklamaciji na način iz st 1. i 2. ovog člana, oni mogu rešavanje ovog spora izneti pred nadležni sud.

Član 27

Prodavac je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način uređen odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ovog pravilnika i vršenja ispravki u evidentiranju prometa, postupa u skladu sa zakonom, drugim propisima i opštim aktima kojima se utvrđuje evidentiranje prometa.

Prelazne i završne odredbe

Član 28

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca i dostavljaju u sve prodajne objekte Prodavca.

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od objavljivanja u skladu sa članom 28. Ovog pravilnika, a primenjuju se počev od 22.09.2014. godine.

U Beogradu, dana 14.09.2014. godine

Direktor Ivan Balatinac