

ИЗВРШНИ ДИРЕКТОР
РВ 2.1-1.3-2/15-1
Београд, 17. јун 2015. године

ПРАВИЛНИК О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА И НАЧИНУ И ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

На основу одредби Закона о заштити потрошача (“Сл.Гласник РС” бр. 62/2014) као и одредби Закона о трговини (“Сл.Гласник РС” бр. 53/10, 10/2013), Извршни директор друштва „Радијус Вектор“ ДОО Београд доноси:

ПРАВИЛНИК О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА И НАЧИНУ И ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Овим правилником уређују се начин и поступак решавања рекламација потрошача на недостатке продатог производа.

I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Трговац продаје робу на мало потрошачима на начин да води рачуна о праву потрошача на заштиту и да продају обезбеди под једнаким условима на тржишту за све потрошаче.

Члан 2

Трговац приликом продаје робе не сме вршити дискриминацију потрошача на неки од начина предвиђених одредбама Закона о заштити потрошача.

Члан 3.

Потрошач у смислу овог Правилника који ужива право на заштиту и који има право на рекламацију јесте свако физичко лице које купује робу за личне потребе или потребе свог домаћинства, а под условима и роковима прописаним одговарајућим Законом као и овим Правилником.

Члан 4.

Ако је производ у продаји, а служи као изложбени примерак на таквим производима мора да стоји назнака “узорак” или “није за продају”. Исто тако ако се продаје роба са недостатком, та роба мора физички бити одвојена од остале робе са видљивим називом “роба са недостатком”.

II ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА

Члан 5.

Потрошач има право да код трговца на мало врши куповину робе да би задовољио основне потребе, има право на безбедност; право на правну сигурност и заштиту, право на обавештеност – располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе; право на информисаност у оквиру обавезе и могућности продавца да му пружи информацију о врсти робе коју продаје, основним особинама робе према декларацији за сваку појединачну робу, право на избор при куповини, право на рекламацију, на начин регулисан овим правилником и законским прописима.

Члан 6.

Потрошач има право на рекламацију на начин регулисан одредбама овог Правилника у складу са законским прописима. Да би остварио право на рекламацију потрошач је обавезан да достави фисклани исечак на увид или други доказ о куповини.

Члан 7.

Потрошач нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци настали његовом кривицом или ако нема доказ (фисклани исечак, слип, административну забрану) да је производ купљен у малопродајном објекту где се рекламира у законом прописаном року.

Члан 8.

Потрошач има право да од трговца добије тачне, потпуне и јасне информације о основним обележјима робе, пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона, продајној цени, начину плаћања, начину и року испоруке, начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу несаобразности робе, као и сва друга обавештења у складу са чланом 13. Закона о заштити потрошача и прописима који уредјују трговину.

Члан 9.

Обавеза трговца је да потрошачу за купљену робу изда фисклани рачун са свим прописаним елементима.

III ОБАВЕЗЕ ТРГОВЦА

Члан 10.

Трговац врши продају робе поштујући одредбе законских прописа које се односе на заштиту здравља и сигурност потрошача, као и да врши продају на начин да се заштите економски интереси потрошача.

Члан 11.

Трговац продају не сме условљавати на начин да продају једне врсте робе веже продајом друге врсте робе.

Члан 12.

Трговац не сме обмањивати потрошаче на начин да даје нетачне, непотпуне, неосноване, нејасне или двосмислене информације или прећуткивати податке о стварним својствима и карактеристикама робе.

IV ПОСТУПАК РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 13.

Потрошач рекламацију може извршити усмено у продајном објекту у коме је робу купио, телефоном, писаним путем, електронским путем, искључиво уз доставу фискалног исечка, односно рачуна о купљеној роби, или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и др.)

Трговац је дужан да потрошачу изда рекламациони лист којим ће потврдити пријем рекламације, Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације писаним путем или електронски, одговори потрошачу на изјављену рекламацију.

Одговор трговца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације који не може бити дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Уколико трговац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у наведеном року, дужан је да о продужењу рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцију примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Потрошач који је обавестио трговца о несаобразности робе, има право да захтева од трговца да отклони несаобразност без накнаде, оправком или заменом, односно да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор тј. да тражи повраћај новца.

Члан 14.

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину, односно од робе купљене путем он-лине поруџбине, потписивањем изјаве о одустанку. Изјава о одустанку биће благовремена ако је послата у року од 14 дана, (без навођења разлога и додатних трошкова) од дана пријема робе.

Трговац је дужан да изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, у року од 14 дана од дана када је примио изјаву о одустанку од уговора.

Потрошач је дужан да врати робу трговцу без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао изјаву о одустанку.

Ако је трговац омогућио потрошачу да електронским путем попуни и пошаље образац за одустанак, дужан је да га о пријему обрасца обавести без одлагања у писаној форми.

Потрошач нема право да одустане од уговора ако је недостатак на производу настао његовом кривицом, физичко-хемијским оштећењима при употреби производа или неправилним одржавањем робе.

Члан 15.

Трговац је одговоран за несаобразност робе по уговору, која се појави у року од две године од дана преласка ризика на потрошача, односно дана куповине уређаја.

Ако несаобразност настане у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности и отклањање несаобразности могуће је поправком уз изричиту сагласност потрошача.

Ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач који је обавестио продавца о несаобразности, има право да захтева од продавца да отклони несаобразност, без накнаде, поправком или заменом, односно да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.

Потрошач има право да бира да несаобразност робе трговац отклони поправком или заменом.

Члан 16.

Потрошач је дужан да се придржава свих упутстава из декларације у погледу наменске употребе производа, његовог одржавања и сл.

Члан 17.

Потрошач нема право на рекламацију ако је недостатак на производу настао његовом кривицом, физичко-хемијским оштећењима при употреби производа или неправилним одржавањем робе.

Члан 18.

Продавац приликом пријема рекламације од стране потрошача у евиденцији о примљеним рекламацијама уноси следеће податке и издаје рекламациони лист потрошачу са следећим подацима:

О подносиоцу и датуму пријема рекламације;

Податке о роби (назив, шифра артикла, цена)

Кратак опис несаобразности и захтева из рекламације;

Датум издавања потврде о пријему рекламације;

Одлуку о одговору потрошачу,

Датум достављања те одлуке,

Уговореном примереном року за решавање на који се сагласио,

Као и информације о продужењу рока за решавање рекламације.

Рекламациони лист се попуњава у 3 примерка, и то 1 (један) примерак за продавницу, 1 примерак за потрошача, а 1 примерак се шаље са рекламираном робом у одељење за решавање рекламација и оверава печатом радње и потписом овлашћеног лица.

Члан 19.

Рекламација се подноси усмено или писмено у оквиру радног времена у малопродајном објекту у коме је производ купљен.

Запослено лице које је примило рекламацију, све податке о приспелим рекламацијама, као и начину њиховог разрешења уноси у Књигу евиденције рекламација купаца која се води електронски или у облику укоричене књиге.

Запослено лице је дужно да прими рекламацију и исту одмах проследи овлашћеним лицима која одлучују о рекламацији ради даљег вођења поступка.

Одлука о рекламацији се доноси одмах а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације.

О одлуци о рекламацији овлашћено лице обавештава потрошача писаним путем, слањем обавештења препорученом поштом или електронским путем.

Овлашћено лице за одлучивање по рекламацији након спроведеног поступка, обавештава потрошача о исходу одлучивања по рекламацији и истог обавештава како писмено тако и усмено телефоном.

Члан 20.

Сви трошкови који настану по основи рекламације падају на терет Привредног друштва РАДИЈУС ВЕКТОР ДОО Београда, а у складу са Законом о заштити потрошача. Ако роба није купљена преко интернет продаје а потрошач нема уредан фискални исечак или је од извршене куповине прошло више од 2 године, овлашћено лице ће одбити захтев потрошача за рекламацију.

Члан 21.

Приспелу рекламацију прегледају овлашћена лица за пријем рекламација, која доносе одлуку о основаности рекламације одмах а најксније у року од 8 дана од дана пријема рекламације.

Члан 22.

Овлашћена лица за пријем рекламација, могу донети одлуку:

1. Да се недостатак на производу отклони уз сагласност купца;
2. Да се купљена роба замени новом или сличном;
3. Да се врати плаћени износ купцу према фискалном исечку

Члан 23.

За малолетна лица рекламацију могу извршити само родитељ односно старатељ. Рекламације се морају примити за сву робу у продавници, сем потрошне робе. Рекламацијама подлеже и роба купљена на акцијама, снижењима и распродајама. Рекламацији не подлеже роба која се продаје са ознаком “роба са недостатком”.

V ОВЛАШЋЕЊА И ОДГОВОРНОСТИ

Члан 24.

Уколико дође до спора преко надлежног суда или спор буде покренут на основу пријаве надлежног инспектора због неправилног и неблаговременог поступка према купцу, одговорна лица у смислу овог Правилника су Овлашћена лица за пријем рекламација и Привредно друштво “РАДИЈУС ВЕКТОР” ДОО.

VI ОСТАЛЕ ОДРЕДБЕ

Члан 25.

Овлашћена лица за пријем рекламација су дужна да воде евиденцију за сваку рекламацију, по свим елементима за сваки месец.

Члан 26.

Овлашћена лица за пријем рекламација такође су дужна да воде одговарајућу евиденцију о примљеним рекламацијама купаца и да је чувају најмање две године од дана подношења рекламација потрошача.

Члан 27.

Решене рекламације, за које је издат нови производ, односно дат налог за повраћај куповног износа, достављају се са одговарајућим раздужењима продавници и надлежној служби.

VII ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**Члан 28.**

Потрошач мора бити обавештен о обиму, условима и начину рекламације робе, где и коме се подноси рекламација као и осталим одредбама Правилника.

Члан 29.

Измене и допуне Правилника врше се по поступку за његово доношење. На све што није посебно регулисано овим Правилником, сходно ће се примењивати релевантне одредбе Закон о облигационим односима и Закона о заштити потрошача.

Члан 30.

Правилник се примењује почев од дана доношења.

Извршни директор

Предраг Лалић