

ODNOS PREMA POTROŠAČIMA

Poštovanje potrošača

Član 50

Poštovanje potrošača i težnja da zadovolji njihove potrebe, osnovna je odlika odnosa privrednog subjekta prema potrošačima.

Dužnosti prema potrošačima

Član 51

Privredni subjekt je dužan da u odnosu sa potrošačima:

1. postupa u skladu sa poslovnom etikom i uvažava potrošače kao poslovne partnere;
2. ne diskriminiše potrošače u pogledu vrste, kvaliteta, cene proizvoda i usluge ili količine proizvoda, kao i u pogledu uslova za isporuku kupljenog proizvoda, odnosno pružanje usluge potrošaču;
3. poštuje sve ugovorene i pravne standarde koji se odnose na karakteristike proizvoda i način vršenja usluga, kojim se štiti bezbednost i zdravlje potrošača;
4. precizno i jasno informiše potrošače o proizvodu, odnosno usluzi (o njihovom sadržaju, bezbednoj upotrebi, održavanju, čuvanju i uklanjanju), uključujući i obavezno isticanje potrebnih podataka na etiketi;
5. ne preduzima aktivnosti kojima kod potrošača stvara lažnu predstavu o svojim proizvodima ili uslugama;
6. uvažava ekonomske interese potrošača, tako što im omogućava izbor između više istovrsnih proizvoda, vidno ističe cenu za proizvode koji se nude, obezbeđuje, u skladu sa zakonom, garancije i obavezno servisiranje;
7. sarađuje sa potrošačima u pogledu reklamacija, predviđajući lako dostupan i efikasan postupak za njihovo podnošenje i rešavanje;
8. izda račun;
9. vodi računa o tome da njegovi proizvodi upotrebom ne ugrožavaju životnu sredinu;
10. uvažava privatnost potrošača i obezbeđuje zaštitu njihovih ličnih podataka.

Nedozvoljeno postupanje prema potrošačima

Član 52

Nije dozvoljeno:

1. odbijanje da se potrošaču proda proizvod koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju, ili odbijanje pružanja usluge koja se može obaviti;
2. uslovljavanje prodaje proizvoda ili pružanja usluge prodajom drugog proizvoda ili pružanjem druge usluge.

Zabrana prevare i obmanjivanja potrošača reklamiranjem

Član 53

Zabranjeno je obmanjivanje potrošača nuđenjem i javnim oglašavanjem proizvoda i usluga davanjem nepotpunih ili lažnih informacija, prikrivanjem podataka o proizvodu ili usluzi koji su od suštinskog značaja za odlučivanje potrošača, kao i bilo kakvim predstavljanjem kojim se primaoci ponude ili oglasne poruke dovode u zabludu.

Obmanjivanjem se naročito smatra:

1. reklamiranje sopstvenih proizvoda ili usluga na preterani način, kada se privredni subjekt prikazuje kao jedini distributer proizvoda ili kada se proizvodi privrednog subjekta reklamiraju kao najbolji;
2. prodaja proizvoda potrošaču bez upozorenja na posledice koje mogu nastati dugotrajnom upotrebom proizvoda;
3. upućivanje ponude potrošaču koja ne sadrži dovoljno podataka za donošenje ispravne odluke ili sadrži lažne podatke, naročito za zaključenje ugovora o kupoprodaji na rate, kreditu, osiguranju;
4. iskorišćavanje neiskustva, lakovernosti, straha i stanja nužde potrošača, posebno dece i omladine;
5. reklamiranje sopstvenih proizvoda ili usluga poređenjem sa proizvodima i uslugama konkurenta ili nanoseći povredu ugledu konkurenta;
6. reklamiranje isticanjem niskih cena u poređenju sa cenama proizvoda konkurenata, kao i reklamiranje prikazivanjem privrednog subjekta koji se reklamira podobnijim da proizvodi proizvode od konkurenata;
7. reklamiranje kojim se može stvoriti zabuna u pogledu identiteta reklamera, naročito u pogledu njegovog poslovnog imena, delatnosti, profesije, imovinskih i ličnih prava, autorskih prava i prava industrijske svojine, nagrada i priznanja;
8. reklamiranje kojim se povređuju nacionalna, verska i druga osećanja ili lične vrednosti potrošača, odnosno vređa javni moral.

ODNOS PREMA KUPCIMA

Pravo oglašavanja proizvoda

Član 54

Privredni subjekt iz člana 1. Kodeksa ima pravo na oglašavanje i promociju svojih proizvoda i usluga.

Privredni subjekt koji se oglašava, mediji, agencije i ostali učesnici u tržišnom komuniciranju dužni su da poštuju Zakon o javnom oglašavanju i Kodeks oglašavanja.

Direktno oglašavanje ličnim obraćanjem nije dopušteno ako lice jasno izrazi volju da mu se poruke više ne upućuju.

Obaveze privrednih subjekata prilikom oglašavanja proizvoda i usluga

Član 55

Privredni subjekt je dužan da pruži kvalitetnu, jasnu i verodostojnu informaciju potencijalnim korisnicima svojih proizvoda i usluga.

Privredni subjekt je dužan da učini preciznu, jasnu i istinitu ponudu proizvoda i usluga u odnosu na cenu, vrstu, kvalitet, raspoložive količine i druge osobine.

Neistinito informisanje, skrivanje bitnih osobina proizvoda ili odbijanje pružanja tražene informacije smatraju se neetičkim postupanjem.

Privredni subjekt je dužan da na odgovarajući način upozna kupce svojih proizvoda sa rizicima upotrebe proizvoda.

Obaveze privrednih subjekata u pogledu prigovora i žalbi kupaca

Član 56

Privredni subjekt je dužan da odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema, odgovori na prigovore i žalbe kupaca.

Stav privrednog subjekta povodom reklamacija, zamene kupljenog proizvoda i vraćanja novca mora biti jasno saopšten kupcu prilikom kupoprodaje.

Ukoliko nađe da su prigovori vezani za proizvod ili uslugu opravdani, privredni subjekt je dužan da potrošaču ponudi drugi istovrsni proizvod, vrati iznos plaćene cene ili otkloni nedostatke.

Zabrana otkrivanja podataka o kupcima trećim licima

Član 57

Podaci o kupcima i poslovnim odnosima sa njima imaju karakter poverljivih podataka i ne mogu biti saopšteni trećim licima bez saglasnosti kupaca.

Podaci o kupcima moru biti saopšteni i bez njihove saglasnosti sudskim organima na osnovu sudskog naloga.

Prodaja na daljinu

Član 58

Privredni subjekt koji organizuje prodaju svojih proizvoda ili usluga na daljinu dužan je da obezbedi sigurnost transakcija, posebno u pogledu podataka o kreditnim i platnim karticama.

Privredni subjekt iz stava 1. ovog člana treba da obezbedi da ponuda sadrži sve bitne elemente koji su od značaja za njeno prihvatanje (cena, rokovi, troškovi isporuke, reklamacije, garancija), da su ti elementi predstavljeni nedvosmisleno i na način koji je razumljiv kupcu, bez mogućnosti da naknadno ističe bilo koje dodatne zahteve.

Kupci koji zaključuju ugovor na daljinu imaju ista prava kao i kupci koji takav proizvod ili uslugu kupe na drugi način.