

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Sl.Glasnik RS" br. 88/2021) kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl.Glasnik RS" br.52/2019), direktor preduzeća Mia Mara DOO Beograd, Novopazarska 5, Beograd, dana 01.11.2023.godine donosi:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodatog proizvoda na malo, tekstilne robe, obuće i galanterije, instrumenti i način zaštite prava potrošača, informisanje i unapređenje znanja potrošača o njihovim pravima i načinima zaštite prava, vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i druga pitanja od značaja za položaj i zaštitu potrošača.

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Trgovac prodaje robu na malo potrošačima na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače.

Član 2

Trgovac prilikom prodaje robe ne sme vršiti diskriminaciju potrošača na neki od načina predviđenih odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Član 3.

Potrošač u smislu ovog Pravilnika koju uživa pravo na zaštitu i koji ima pravo na reklamaciju jeste svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva, a pod uslovima i rokovima propisanim odgovarajućim Zakonom, kao i ovim Pravilnikom.

Član 4.

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvim proizvodima mora da stoji naznaka "uzorak" ili "nije za prodaju". Isto tako ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 5.

Potrošač ima pravo da kod trgovca na malo vrši kupovinu robe da bi zadovoljio osnovne potrebe, ima pravo na bezbednost; pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe; pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim Pravilnikom i zakonskim propisima.

Član 6.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika u skladu sa zakonskim propisima.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da dostavi fiskalni isečak na uvid ili drugi dokaz o kupovini kao što je kopija računa, slip ili izvod iz banke za kupovinu platnim karticama ili čekovima građana; izvod iz službe računovodstva za kupovinu putem administrativne zabrane, gotovinski račun ili potvrdu porudžbine sa ID brojem za online porudžbine.

Član 7.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema dokaz (fiskalni isečak, slip, administrativnu zabranu) da je proizvod kupljen u maloprodajnom objektu i online prodavnici, gde se reklamira u zakonom propisanom roku.

Član 8.

Potrošač ima pravo da od trgovca dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim obeležjima robe, poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti robe, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 12. Zakona o zaštiti potrošača i propisima koji uređuju trgovinu.

Član 9.

Obaveza trgovca je da potrošaču za kupljenu robu izda fiskalni račun sa svim propisanim elementima.

III OBAVEZE TRGOVCA

Član 10.

Trgovac vrši prodaju robe poštujući odredbe zakonskih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača, kao i da vrši prodaju na način da se zaštite ekonomski interesi potrošača.

Član 11.

Trgovac prodaju ne sme uslovljavati na način da prodaju jedne vrste robe veže prodajom druge vrste robe.

Član 12.

Trgovac ne sme obmanjivati potrošače na način da daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije ili prećutkivati podatke o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe.

IV POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 13.

Potrošač reklamaciju može izvršiti usmeno u prodajnom objektu u kome je robu kupio ili na drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem na mail ili na trajnom nosaču zapisa isključivo uz dostavu fiskalnog isečka, odnosno računa o kupljenoj robi ili drugog dokaza o kupovini u skladu sa članom 6 ovog Pravilnika.

Trgovac je dužan da potrošaču izda reklamacioni list kojim će potvrditi prijem reklamacije. Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor trgovca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije, ukoliko je prihvata, koji ne može biti duži od 15 dana.

Trgovac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije se prekida kada potrošač primi odgovor trgovca iz prethodnog stava i počinje da teče iznova kada trgovac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor trgovca najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema odgovora trgovca. Ukoliko se potrošač ne izjasni u propisanom roku, smatraće se da nije saglasan sa predlogom trgovca.

Ukoliko trgovac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u navedenom roku, dužan je da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciju primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Ukoliko trgovac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Obaveštavanje o ovoj mogućnosti treba da bude deo odgovora trgovca na izjavljenu reklamaciju kojom se ista odbija. Potrošač koji je obavestio trgovca o nesaobraznosti robe, ima pravo da zahteva od trgovca da ukloni nesaobraznost bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor tj. da traži povraćaj novca.

Član 14.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno od robe kupljene putem on-line porudžbine, potpisivanjem izjave o odustanku.

Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi propisani obrazac za odustanak.

Izjava o odustanku biće blagovremena ako je poslata u roku od 14 dana, (bez navođenja razloga i dodatnih troškova) od dana prijema robe.

Trgovac je dužan da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, u roku od 14 dana od dana kada je primio izjavu o odustanku od ugovora.

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku.

Ako je trgovac omogućio potrošaču da elektronskim putem popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca obavesti bez odlaganja u pisanoj formi.

Član 15.

Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 6 meseci od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti i otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Član 16.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i sl.

Član 17.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na proizvodu nastao njegovom krivicom, fizičko-hemijska oštećenja pri upotrebi proizvoda ili nepravilno održavanje robe.

Član 18.

Poslovođa prodavnice, ili prodavac prilikom prijema reklamacije od strane potrošača u evidenciji o primljenim reklamacijama unosi sledeće podatke i izdaje reklamacioni list potrošaču sa sledećim podacima:

- O podnosiocu i datumu prijema reklamacije;
- Podatke o robi (naziv, šifra artikla, cena)
- Kratak opis nesaobraznosti i zahteva iz reklamacije;
- Datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- Odluku o odgovoru potrošaču,
- Datum dostavljanja te odluke,
- Ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;
- Načinu i datumu rešavanja reklamacije,
- Kao i informacije o produženju roka za rešavanje reklamacije.

Reklamacioni list se popunjava u 3 primerka, i to 1 (jedan) primerak za prodavnicu, 1 primerak za potrošača, a 1 primerak se šalje sa reklamiranom robom u odeljenje za rešavanje reklamacija Miamara doo Beograd, Novopazarska 5, komisiji za rešavanje reklamacija i overava pečatom radnje i potpisom ovlašćenog lica.

Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti (Zakon o zaštiti podataka o ličnosti – Sl. Glasnik RS, br. 87/2018).

Član 19.

Reklamacija se podnosi usmeno ili pismeno u okviru radnog vremena u maloprodajnom objektu i online prodavnici, u kome je proizvod kupljen.

Poslovođa maloprodajnog objekta i online prodavnice, sve podatke o prispelim reklamacijama, kao i načinu njihovog razrešenja unosi u Knjigu evidencije reklamacija kupaca koja se vodi elektronski.

Zaposleno lice je dužno da primi reklamaciju i istu odmah prosledi KOMISIJI koja odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka.

Komisija o reklamaciji odlučuje odmah a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije.

O odluci o reklamaciji ovlašćeno lice obaveštava potrošača pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom ili elektronskim putem.

Ovlašćeno lice za odlučivanje po reklamaciji nakon sprovedenog postupka, obaveštava potrošača o ishodu odlučivanja po reklamaciji kako pismeno tako i usmeno telefonom.

Član 20.

Svi troškovi koji nastanu po osnovu reklamacije padaju na teret preuzeća Mia Mara doo Beograd. Ako roba nije kupljena preko internet prodaje, a potrošač nema uredan fiskalni isečak ili je od izvršene kupovine prošlo više od 6 meseci, ovlašćeno lice će odbiti zahtev potrošača za reklamaciju.

Član 21.

Prispelu reklamaciju u reklamnom odeljenju pregleda komisija, koja donosi odluku o osnovanosti reklamacije odmah, a najksanije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

Član 22.

Komisija, može doneti odluku:

1. Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz saglasnost kupca;
2. Da se kupljena roba zameni novom ili sličnom;
3. Da se vrati plaćeni iznos kupcu prema fisklanom isečku

Ako Komisija proceni da reklamacija nije opravdana, o tome u pismenoj formi obaveštava poslovođu, a isti potrošača u pismenoj formi, uz jasno navođenje razloga neprihvatanja reklamacije.

Komisija je ovlašćena da u složenijim slučajevima zatraži stručno mišljenje PROFI LAB D.O.O, Beograd ili proizvođača, pri čemu mora voditi računa o poštovanju roka iz člana 13. Ovog Pravilnika.

Ukoliko Kupac nakon telefonskog ili ličnog kontakta odbije da primi robu za koju nije prihvaćena reklamacija, u roku od tri radna dana, poslovođa prodavnice će brzom poštom dostaviti na kućnu adresu kupcu robu sa obrazloženjem iz kojih razloga se ne prihvata reklamacija, kao i o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanja potrošačkih sporova.

Član 23.

Za maloletna lica reklamaciju mogu izvršiti samo roditelj odnosno staratelj.

Reklamacije se moraju primiti za svu robu u prodavnici, sem potrošne robe-krema za cipele.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

Reklamaciji ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom".

Član 24.

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Trgovac je dužan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

VI OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 25.

Ukoliko dođe do spora preko nadležnog suda ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupka prema kupcu, odgovorna lica u smislu ovog Pravilnika su: poslovođa prodavnice i preduzeće Mia Mara doo Beograd.

VII OSTALE ODREDBE

Član 26.

Komisija je dužna da vodi evidenciju za svaku reklamaciju, po svim elementima za svaki mesec i istu dostavlja nadležnoj službi.

Član 27.

Ovlašćeno lice u prodaji takođe je dužno da vodi odgovarajuću evidenciju o primljenim reklamacijama kupaca i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Član 28.

Rešene reklamacije, za koje je izdat novi proizvod, odnosno dat nalog za povraćaj kupovnog iznosa, dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima prodavnici i nadležnoj službi.

VIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 29.

Potrošač mora biti obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija kao i ostalim odredbama Pravilnika.

Član 30.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primenjuje se u roku od 8 dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli preduzeća.

Pravilnik je objavljen na oglasnoj tabli preduzeća 01.11.2023.

Izmene i dopune Pravilnika vrše se po postupku za njegovo donošenje.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakon o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

Član 31.

Pravilnik se primenjuje počev od 08.11.2023.god.

Danom početka primene ovog Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija od 22.09.2014. godine.

U Beogradu 01.11.2023.godine

Maja Jovanović, direktor



A handwritten signature in blue ink that reads "Maja Jovanović".


MIAMARA