

# Pravilnik o zaštiti potrošača i načinu rešavanja reklamacija

Na osnovu člana 58. a u vezi članova 54. i 56. Zakona o zaštiti potrošača („Sl. gl. RS“ br. 73/10), kao i Zakona o trgovini („Sl. glasnik RS“ br. 53/10), Zakona o fiskalnim kasama („Sl. Gl“ br. 135/04) i Pravilnika o sadržini i načinu evidentiranja prometa izdavanjem fiskalnog računa, načina otklanjanja greške u evidentiranju prometa preko fisklane kase i o sadržini i vođenju knjige dnevnih izveštaja („Sl. Gl“ br. 140/04), direktor preduzeća Cubulus doo Beograd, dana 23.04.2016. godine donosi:

## PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA

### I OPŠTE ODREDBE

#### Član 1.

Prodavac 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.

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

#### Član 3.

Potrošač je svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva.

#### 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 pravnu sigurnost i 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, pravo na obeštećenje kada je to opravdano.

#### 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 čuva fiskalni račun ili izvod iz poslovne Banke da je pladanje izvršeno platnom karticom u korist banke Credit Agricole Srbija ad Novi sad.

#### Član 7.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako ne sačuva fiskalni isečak, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoreni tekudi račun kao dokaz da je proizvod kupljen u maloprodajnom objektu gde se reklamira i u zakonom propisanom roku. Član 8.

Potrošač ima pravo da od prodavca dobije tačne, potpune, i jasne informacije o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe koju želi da kupi : osnovnim obeležjima robe koju želi da kupi, prodajnoj ceni, načinu pladanja, načinu reklamacije, roku za reklamacije i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 16. Zakona o zaštiti potrošača.

#### Član 9.

Potrošač ima pravo da se upitom na e-mail: [porudzbina@floraekspres.rs](mailto:porudzbina@floraekspres.rs) informiše o svojim pravima uvidom u Zakon o zaštiti potrošača i Pravilnik o načinu rešavanja reklamacija.

#### Član 10.

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

### III OBAVEZE PRODAVCA

#### Član 11.

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

#### **Član 12.**

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

#### **Član 13.**

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

Sva roba u prodaji mora biti propisno deklarirana i podaci na deklaraciji se ne mogu menjati od strane prodavca.

#### **Član 14.**

Prodavac je obavezan da proda potrošaču količinu koju traži ako ima tu količinu na raspolaganju.

#### **Član 15.**

Potrošaču se propisno ima upakovati roba, ako nije u propisanoj ambalaži (kutije). Ako se na zahtev potrošača vrši posebno pakovanje u pojednačne kese ono se ne sme naplaćivati.

### **IV POSTUPAK REKLAMACIJE**

#### **Član 16.**

Potrošač reklamaciju može izvršiti u pisanoj formi, odnosno u formi Zapisnika koji na licu mesta ima prodavac, neposredno u prodajnom objektu u kojoj je robu kupio isključivo uz fiskalni isečak, odnosno dokazom iz člana 6. ovog Pravilnika.

Potrošač ima mogućnost povraćaja novca ili zamene proizvoda u roku od 14 dana od dana kupovine za robu, ukoliko je istu nabavio putem internet prodaje, bez da postoji reklamacija na robu kupljenoj na ovaj način (bez objašnjenja) pod uslovom da robu vrati u original ambalaži u kojoj je isporučena. U svim ostalim slučajevima, rok za reklamaciju kupca je osam dana od dana prijema reklamacije od strane kupca.

U zapisnik o reklamaciji se unose sledeći podaci:

1. naziv robe
2. ime, prezime, adresa i kontakt telefon potrošača - primaoca
3. datum prodaje
4. datum reklamacije
5. opis nedostatka na robu prema opisu potrošača
6. zahtev potrošača ( otklanjanje greške kod robe , zamena ili vraćanje novca)
7. primedbe prodavca - u vezi sa reklamacijom, posebno da li je do reklamacije došlo zbog pogrešnog rukovanja od strane potrošača ili je posledica greške prodavca (proizvođača)
8. potpisi potrošača i lica ovlašćenog za primanje reklamacija.

Zapisnik se sastavlja u tri primerka, od kojih se jedan uručuje potrošaču, jedan primerak ostaje prodavcu a treći primerak upućuje Komisiji za reklamacije ukoliko prodavac u prodajnom objektu ne može da je razreši, odnosno proceni opravdanost reklamacije.

#### **Član 17.**

Lica ovlašćena za odlučivanje o reklamacijama je prodavac u prodajnom objektu ili direktor.

Prodavac prodajnog objekta ovlašćen je da potrošaču koji podnosi reklamaciju na njegov zahtev odmah zameni ošteđenu robu, ukoliko ustanovi da su nedostaci posledica fabričke greške ili posledica transporta, odnosno manipulacije sa robom pre prodaje potrošaču.

Ovlašćeno lice u prodajnom objektu može odbaciti kao neosnovan prigovor - reklamaciju potrošača, ako nesumnjivo utvrdi da je nedostatak na robu nastao krivicom potrošača, odnosno usled nepridržavanja uputstva za upotrebu, odnosno ako roba-proizvod nije korišćen i održavan u skladu sa deklaracijom na robu.

#### **Član 18.**

Komisiju za reklamacije čine 2 člana koja imenuje direktor Radmila Pavlović posebnom odlukom koja je sastavni deo ovog Pravilnika. Komisija za reklamacije dužna je da u roku od tri dana od dana prijema Zapisnika o reklamaciji, odnosno prijema robe, izvrši pregled predmeta reklamacije i donese odluku u vezi sa istom.

Ukoliko Komisija oceni reklamaciju opravdanom, obaveštava pismenim putem direktora o svojoj odluci, a direktor preduzima mere u skladu sa zahtevom potrošača:

- da se izvrši zamena kupljene robe za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (modela, tipa) ili
- da mu se vrati iznos pladen za tu robu u visini maloprodajne cene te robe na dan vraćanja ili otkloni nedostatke na robu.

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

Ukoliko Kupac nakon telefonskog ili ličnog kontakta odbije da primi robu koja nije opravdana reklamacija, u roku od tri radna dana, zaposleni prodavnice de brzom poštom dostaviti na kudnu adresu kupcu robu sa obrazloženjem iz kojih razloga se ne prihvata reklamacija.

#### **Član 19.**

Ako roba nije kupljena preko internet prodaje a potrošač nema uredan fiskalni isečak ili je od izvršene kupovine proteklo više od 6 meseci, ovlašđeno lice de odbiti zahtev potrošača za reklamaciju.

#### **Član 20.**

Ako ovlašđeno lice-direktor, odnosno Komisija smatra da je reklamacija potrošača opravdana, a potrošač zahteva zamenu reklamirane robe robom iste vrste, uradide zamenu odmah.

#### **Član 21.**

Ako je reklamacija opravdana, a potrošač zahteva da mu se vrati novac, potrošaču de se novac vratiti po maloprodajnoj ceni reklamirane robe na dan kada je robu kupio. U navedenom slučaju prodavac popunjava obrazac NI umanjuje evidentirani promet za iznos vradenog novca kroz evidenciju prometa dnevnog izveštaja. Na način propisan u stavu 1. i 2. ovlašđeno lice prodavca de postupiti i u slučaju kada se reklamacija odnosi na više napladeni iznos evidentirajući u dnevnom izveštaju više napladeni iznos koji se vrada potrošaču. Član 22.

Ako je reklamacija potrošača osnovana, a potrošač želi da zameni reklamiranu robu, robom druge vrste ovlašđeno lice popunjava obrazac NI, evidentira promenu kroz dnevni izveštaj o vradenom proizvodu. Roba druge vrste koja se daje u zamenu evidentira se preko fiskalne kase.

#### **Član 23.**

Obrazac NI propisan Pravilnikom o sadržini i načinu evidentiranja prometa izdavanjem fiskalnog računa, načina otklanjanja greške u evidentiranju prometa preko fiskalne kase i o sadržini vođenja knjige dnevnih izveštaja sastavni je deo ovog Pravilnika.

#### **Član 24.**

Za maloletna lica reklamaciju mogu izvršiti samo roditelj odnosno staratelj.

#### **Član 25.**

Reklamacije se moraju primati za svu robu u prodavnici. Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama. Reklamaciji ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom".

### **V POSEBNI – SLUČAJEVI REKLAMACIJE**

#### **Član 26.**

Ako se reklamira roba i utvrdi nedostatak koji je nastao kod proizvođača prodavac je obavezan o nedostatku obavestiti direktora preduzeća.

#### **Član 27.**

Reklamacija na vraćen tzv „kusr“ može se prihvatiti samo prilikom naplate, odnosno po izdavanju fiskalnog isečka. Znači, potrošač prilikom naplate računa proverava da li mu je u tačnom iznosu vradena razlika između predatog sredstva pladanja i vrednosti računa prema fiskalnom isečku. Posle udaljavanja potrošača sa mesta pladanja, reklamacija iz stava 1 se ne može prihvatiti o čemu se moraju obavesti potrošači.

#### **Član 28.**

Kod prodaje komercijalnih pakovanja (sort) reklamacija se ne može naknadno uvažiti. Navedeno podrazumeva da potrošač mora proveriti sadržaj komercijalnog pakovanja na licu mesta naplate (ovo se odnosi kako na manjak robe u komercijalnom pakovanju, tako i ošteđenja robe u komercijalnom pakovanju).

### **VI NAKNADA ŠTETE**

#### **Član 29.**

Potrošač ima pravo da u slučaju uništenja, gubitka ili ošteđenja robe tokom transporta traži isporuku nove robe ili da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrednost u visini maloprodajne cene te robe na dan vradanja.

#### **Član 30.**

Pravo iz člana 29 Pravilnika potrošač ostvaruje podnošenjem zahteva. Lice koje je dovelo do uništenja, gubitka ili ošteđenja robe dužno je u roku od 8 dana od dana podnošenja zahteva da postupi po zahtevu.

### **VII ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 31.**

Potrošač mora biti obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija kao i ostalim odredbama Pravilnika. Član 32.

Pravilnik o načinu rešavanja reklamacija preduzede ističe u svim prodajnim objektima i na web stranici mora biti dostupan potrošačima kako bi se sa istim upoznali, vezano za prethodni član.

#### **Član 33.**

U slučaju spora vezanog za zahtev potrošača po reklamaciji sporna pitanja rešavade arbitraža koja se imenuje od strane direktora od jednakog broja članova potrošača i zaposlenih lica kod poslodavca. Za sve druge slučajeve primenjuje se

nadležnost sudske jedinice u Beogradu.

**Član 34.**

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

**Član 35.**

Pravilnik se primenjuje počev od 23.04.2016. godine.

U Beogradu, 23.04.2016.

Direktor  
Radmila Pavlović