

Закон забрањује и подстицање деце путем огласа да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да им купе неки производ који је предмет оглашавања.

Трговци је забрањено да шаљу потпуно испуњене уплатнице за наручивање производа које нисте сами тражили, нити обећавати награду коју ће добити тек када од њих купите одређене производе.

Насртљиво понашање је и стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити неку награду или корист, а да притом потрошач мора да плати одређену суму новца.

Такође се сматра насртљивим уколико трговац пошаље захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио.

Да ли је у вашем стану одржана промоција неког од усисивача где вам је трговац рекао да му је посао угрожен ако не купите производ који вам нуди? Знајте да је и то облик насртљивог понашања које је строго забрањено законом.

Законом о заштити потрошача заштићени су и колективни интереси потрошача. Предвиђена је могућност подношења колективне тужбе и могућност да суд забрани непоштено пословну праксу фирми.

Одређене су мере забране пред судом, које покрећу удружења потрошача, а односе се на забрану неправичних уговорних одредаба и непоштеног пословања. Таква регулатива присутна је у законодавству ЕУ и успешно се примењује.

АКТИВНИ ПОТРОШАЧИ

**информисање, образовање, саветовање
и помоћ потрошачима у решавању
проблема потрошача**

ЛЕСКОВАЦ 16000

Градска организација потрошача Лесковац
Војводе Мишића 22
тел. (016) 256-859
моб.тел. 063 858 02 05
e-mail: aktivnipotrosaci@gmail.com

НИШ 18000

Центар за заштиту потрошача „Форум“
Генерала Боже Јанковића 9/III
тел. (018) 525-040
моб.тел. 064 11 97 301
e-mail: forumsavetovaliste@open.telekom.rs

БЕОГРАД 11000

Покрет за заштиту потрошача Србије
Савска 9/III
тел. (011) 76-21-338, 76-16-338
e-mail: pokretp@infosky.net

ЈАГОДИНА 35000

Организација потрошача Србије
Максима Горког 5
моб.тел. 069 234 34 00, 064 653 24 31
e-mail: office@japotrosac.org.rs

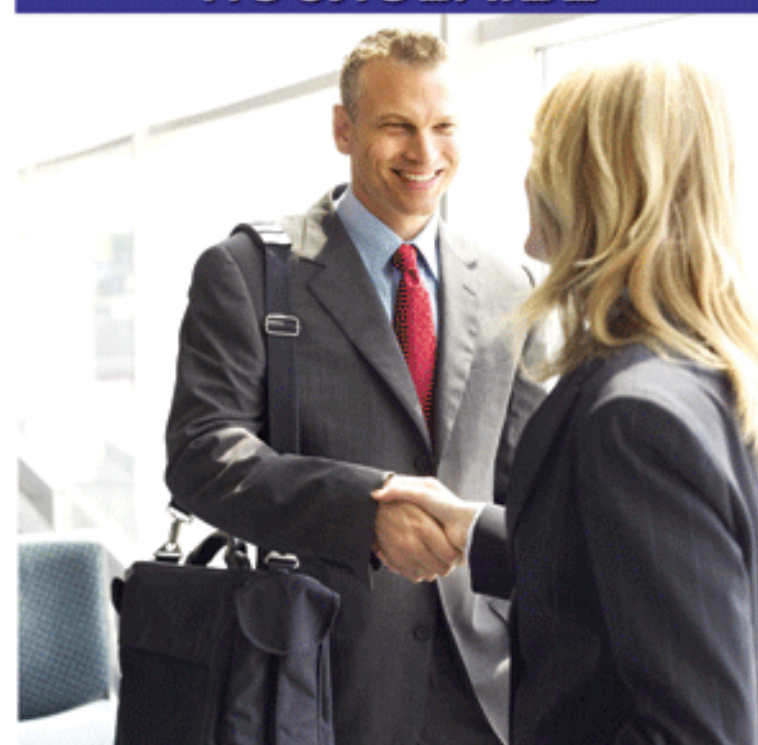
НОВИ САД 21000

Асоцијација потрошача Србије (АПОС)
Змај Јовина 26
тел. (021) 66-22-895, 44-74-88
e-mail: savetovaliste@apos.org.rs

www.aktivnipotrosaci.info



**НЕПОШТЕНО ТРЖИШНО
ПОСЛОВАЊЕ**



Делегација Европске уније у Републици Србији
у оквиру пројекта "Поддршка цивилном друштву"
који финансира Европска унија



НЕПОШТЕНО ТРЖИШНО ПОСЛОВАЊЕ

Законом о заштити потрошача забрањено је непоштено тржишно пословање.

Под непоштем пословањем подразумева се “обмањујуће пословање” и “насртљиво пословање”.

КУПИТИ?
Колико кошта?



Да ли ми је потребно?

Непоштено пословање постоји у случају када трговац својим понашањем врши притисак на потрошача, како би потрошач купио неки производ или услугу коју иначе не би купио.

Овим начином пословања трговац ускрађује могућност потрошачу да добро промисли и да пре свега, донесе одлуку о томе да ли ће уопште купити производ, на који начин и под којим условима, да ли ће цену платити у целости или делимично, да ли да задржи или врати производ, или да ће искористити неко друго право у вези са производом, које има по основу уговора, да ли да нешто учини или да се уздржи од неког поступка.

Под непоштем пословањем сматра се и необавештавање потрошача о његовим правима приликом закључивања уговора на даљину, туристичких уговора и означавањем цена. Трговац има обавезу да потрошача обавести о његовим правима приликом продаје медицинских производа (таблета за мршављење, повећање телесне масе и сл.), животног или другог осигурања, финансијским услугама на даљину и др.

Најкритичнију групу потрошача чине деца и старије особе, које су због своје психичке и физичке слабости често лакомислени и самим тим, изложенији оваквом начину пословања.

Предмет манипулација и превара су често учесници игара на срећу. Колико сте пута добили каталог са књигама или другим производима где сте потенцијални добитник великог износа новца, под условом да купите један од датих производа? Уз њих сте добили коверте са попуњеним одговором и плаћеним поштанским услугама, тако да једино преостаје да пристанете.

Тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу, или да се расписује наградно такмичење или промотивна игра, а да се након тога не додели обећана награда, строго су забрањени овим законом.



Обмањујуће пословање

Обмањујуће пословање постоји када се давањем нетачних обавештења или на неки други начин потрошач доводи у заблуду у погледу квалитета производа и његових обележја, цене, права потрошача (замена ствари, враћање новца), потребе за сервисирањем и томе слично.

Закон о заштити потрошача наводи поступке трговца који се увек, без обзира на околности конкретног случаја, сматрају обмањујућим пословањем, међу којима су нуђење копије неког производа уз тврдњу или стварање утиска да је у питању оригинал, давање лажних података да је количина неког производа ограничена да би се купац навео да га на брзину купи, тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу и тако даље.

Добили сте писмо од трговца од кога наручујете робу путем и-мејла у коме вам честитају на томе што сте освојили награду на лутрији коју су они организовали. Међутим, испоставља се да је то обична превара којом су вас они навели да их контактирате не би ли вас на тај начин наговорили да наручите њихов производ.

Како нисте учествовали ни у каквој наградној игри, није могуће да сте добитник награде како трговац наводи. Да ли је овакав начин оглашавања законит?

Не. Закон о заштити потрошача забрањује обмањујуће пословање. Поред тога, када наручујете путем телевизијске продаје, и-мејла или продаје на мало путем Интернета, трговци морају бити отворени и искрени према вама. Од њих се захтева да вам дају информације о томе ко су, шта продају, колико то кошта (укључујући порезе и трошкове доставе) и колико им је потребно да испоруку изврше.

Забрањено је и описивање производа речима гратис, бесплатно, без накнаде или слично ако је притом потрошач дужан да сноси било какав трошак сем јављања на поменути оглас.



Насртљиво пословање

Насртљиво пословање је поступак којим трговац претњом, принудом, узнемиравањем или неким другим обликом притиска, покушава да наведе потрошача да нешто купи или не искористи права која има (да врати производ, да искористи гаранцију и слично).

Насртљивим пословањем се, између осталог, сматра стварање утиска код потрошача да не може напустити просторије док не закључи уговор, посета потрошачу без претходног добијања његове сагласности, изричита тврдња да је трговцу, ако потрошач не купи производ, угрожена егзистенција или посао, и слично.

Све чешће, компаније користе навалентне маркетиншке активности као начин продаје својих услуга или производа. Вероватно сте имали прилику, да бар једном будете присутни на некој презентацији, са које нисте знали како да изађете или сте имали неочекиване кућне посете агресивних продаваца књига, усисивача или посуђа.

Примера ради, “насртљиво пословање” представљају посете потрошачу противно његовој вољи, како у његовом стану, тако и на радном месту, али је могуће и вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи и то телефонски, путем факса или електронском поштом или било којим видом даљинске комуникације.