

Predmet: Kodeks ponašanja u prodaji roba i pružanju usluga na internet tržištu Crne Gore

U Službenom listu CG br.31/16 od 13.05.2016.godine objavljen je Kodeks ponašanja u prodaji roba i pružanju usluga na internet tržištu Crne Gore.

Odnosni kodeks stupa na snagu 60 dana od dana objavljivanja tj. od 13.07.2016.godine.

Očekujemo da ćete u intervalu stupanja na snagu odnosnog kodeksa prilagoditi Vaše poslovanje istom.

U nastavku slijedi integralni tekst odnosnog Kodeksa.

.....

Na osnovu čl. 47 al.11 Statuta Upravni odbor Unije poslodavaca Crne Gore je na elektronskoj sjednici sprovedenoj od 22.04.2016.godine

- uvažavajući značaj Zakona o elektronskoj trgovini kao polaznog osnova za efikasno funkcionisanje internet tržišta u Crnoj Gori;
- pospješujući razvijanje usluga informacionog društva na internet tržištu Crne Gore;
- uvažavajući poštovanje rokova učesnika na internet tržištu Crne Gore;
- brinući o posebnostima i potrebama zaštite maloljetnika, lica sa invaliditetom, poštovanja dostojanstva ličnosti

donio:

KODEKS PONAŠANJA U PRODAJI ROBA I PRUŽANJU USLUGA NA INTERNET TRŽIŠTU CRNE GORE

I. Osnovne odredbe

Član 1

Ovim Kodeksom utvrđuju se osnovna načela u prodaju roba i pružanju usluga na internet tržištu Crne Gore (u daljem tekstu: internet tržišta CG), a naročito u odnosu na zaštitu maloljetnika, lica sa invaliditetom i poštovanja dostojanstva ličnosti i pojedina druga pitanja u prodaji roba i pružanju usluga na internet tržištu CG.

Član 2

Poštovanje ovog Kodeksa treba da doprinose obavljanju poslovnih aktivnosti u dijelu poslovnog morala, dobrih poslovnih običaja i načela savjesnosti i poštenja, kao i podizanju nivoa informisanosti svih učesnika na internet tržištu CG.

Član 3

Ovaj Kodeks se primjenjuje na članove Unije poslodavaca Crne Gore (u daljem tekstu: UPCG) – korisnike usluga internet tržišta CG.

Član 4

Članovi UPCG odgovorni su za poštovanje odredaba ovog Kodeksa.

Član 5

Svi izrazi koji se u ovom Kodeksu koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumjevaju iste izraze u ženskom rodu.

II. Načela Kodeksa

Načelo etike

Član 6

U svom poslovanju obveznici Kodeksa kada posluju putem internet tržišta CG treba da se pridržavaju profesionalnih obaveza na osnovu zakona i ugovorenih uslova, te da ne ometaju druge poslovne subjekte u izvršavanju njihovih obaveza.

Obveznici ovog Kodeksa ne mogu nametati putem tipskih ugovora elemente koji su iskaz korišćenja teške ekonomske situacije, prijetnje, prevare, ili dovođenja u zabludu druge ugovorne strane i narušavanja ravnopravnog položaja ugovornih strana.

U pružanju usluga na internet tržištu CG nije dozvoljeno omalovažavanje lica i pravnih subjekata, odnosno preduzetnika, zvanja ili proizvoda odnosno usluga ili izlaganja preziru ili opstrukciji istih od strane javnosti.

Obveznik ovog Kodeksa neće preduzimati obaveze za koje je svjestan da ih neće moći ispuniti.

Načelo zabrane podsticanja mržnje i poštovanja dostojanstva ličnosti

Član 7

U pružanju usluga na internet tržištu CG nije dozvoljeno podsticanje mržnje na osnovu rase, pola, vjere, nacionalnosti i drugih razlika.

Podaci koje pojedinci dostavljaju neposredno ili posredno ne smiju se koristiti u druge svrhe osim za one za koje su namijenjene.

Poslovni i lični podaci korisnika internet tržišta CG ne smiju se dostavljati neovlašćenim licima izvan ugovorom preuzetih obaveza.

Načelo zabrane diskriminacije

Član 8

Pružaoци usluga na internet tržištu CG ne mogu isključivati ili ograničavati pristup internet uslugama korisnicima osim u slučajevima utvrđenim zakonom.

Informacije o uskraćivanju ili ograničavanju pristupa davaoci usluga treba da dostave korisniku – potrošaču na njegov zahtjev.

Pružalac usluga na internet tržištu CG treba da obezbjediti ravnopravan tretman svim učesnicima na internet tržištu CG.

Načelo zabrane zloupotrebe prava

Član 9

Nije dozvoljeno vršenje prava iz poslovnih odnosa na internet tržištu CG suprotno cilju radi kojeg su utvrđena ili priznata učesnicima.

Načelo zabrane zaključivanja fiktivnih i simulovanih ugovora

Član 10

Ugovorni odnosi na internet tržištu CG treba da osiguravaju stvarni predmet poslovnih odnosa.

Fiktivni i simulovani ugovori nijesu dozvoljeni.

III. Pravila pristupanja i korišćenju usluga na internet tržištu CG

Član 11

Korisnik usluga na internet tržištu CG prije zaključenja ugovora treba da ima mogućnosti i obavještenja saglasno informacijama od strane davaoca usluga o ponuđenom proizvodu i/ili usluzi.

Informacije u smislu st.1 ovog člana uključuju:

- osnovne karakteristike proizvoda i/ili usluge;
- cijenu, uključiv i poreze;
- način plaćanja;
- isporuku ili izvođenje;
- indetitet i adresu trgovca;
- mogućnost povlačenja ili otkazivanja u određenom roku;
- minimalni period trajanja ugovora;
- tehničke korake u pravcu zaključenja ugovora;
- rokove čuvanja i dostupnosti ugovora;
- metode za prepoznavanje i ispravke grešaka;
- jezike dostupne za zaključivanje ugovora.

Član 12

Korisnik usluga na internet tržištu CG pristupa istim po sopstvenom izboru.

Član 13

Obveznici Kodeksa treba da sprečavaju ometanja ili usporavanja mrežnog propmeta postizanjem minimalnog kvaliteta usluga – otvorenosti pristupa internet tržištu CG.

Član 14

Obveznici Kodeksa ne treba da sprečavaju pristup mrežama i uslugama internet tržišta CG osim ako je to neophodno na osnovu objektivnih kriterijuma utvrđenih propisima.

Član 15

Korisnik usluga na internet tržištu Crne Gore poslije porudžbine robe ili usluge treba da primi potvrdu glavnih elemenata ugovora, u pisanoj formi ili na postojanom mediju kao što je e-pošta.

Potvrda u smislu st.1 ovog člana se daje najkasnije prilikom isporuke robe, a za uslugu u odgovarajuće vrijeme pružanja iste.

Davalac usluge nije dužan ponavljati informacije koje je već dao.

Potvrda sadrži i upustva za davanje prigovora, jemstva i sl.

Član 16

Kod ugovora o finansijskim uslugama preko interneta Crne Gore potrošač treba da primi detaljne informacije o uslovima ugovora, pravima, načinu odustanka od ugovora ili prijevremenog raskida.

Član 17

Pretplatnici elektronskih komunikacionih usluga treba da dobiju informacije od davaoca usluga po važećim cijenama, tarifama u naknadama, uključiv i tarifne opcije i pakete, struktuirane uslove za pristup i korišćenje usluga i kvalitet usluge.

Član 18

Prije internetske transakcije plaćanja potrošač treba da dobije sve relevantne informacije o plaćanju uključiv troškove koji se primjenjuju na teret transakcije, karakteristike usluge plaćanja i vremenu obrade, pravu na povraćaj novca, dodatne troškove i popuste koje primjenjuje davalac usluga.

Nakon svake transakcije plaćanja potrošač treba da primi potvrdu koja sadrži najmanje iznos kupovine, datum transakcije i troškove naznačene po stavkama.

IV. Zaštita prava maloljetnika

Član 19

Obveznici ovog Kodeksa vode računa da asortiman proizvoda ili usluga ne naruše fizički, mentalni ili moralni razvoj maloljetnika.

Proizvodi, odnosno usluge, koje mogu narušiti fizički, mentalni ili moralni razvoj maloljetnika ne treba da budu pristupačni maloljetnicima, odnosno treba da budu označeni kao asortiman neprimjeren ovoj kategoriji korisnika.

Član 20

Obveznici ovog Kodeksa treba da preporučé roditeljima maloljetnih lica da ograniče istima pristup računarima na način što će instalirati različite sisteme zaštite koje ograničavaju pristup pojedinim internet stranicama.

V. Zaštita potrošača sa invaliditetom

Član 21

Potrošač usluga na internet tržištu CG u statusu lica sa invalidetom treba da koristi izbor onih davaoca usluga koje su dostupne većini potrošača.

Obveznici ovog Kodeksa treba da podstiču postupno osiguravanje dostupnosti svojih usluga, uključiv i komercijalnu komunikaciju potrošačima sa oštećenim vidom ili sluhom.

Obaveze iz stava 2 ovog člana primjenjuju se bez obzira na vrstu usluge ili platformu isporuke sve dok se oslanjaju na mreže elektronske komunikacije.

VI. Poštovanje dostojanstva ličnosti

Član 22

U poslovanju na internet tržištu CG obveznici ovog Kodeksa treba da postupaju:

- na prikladan i korektan način sa poštovanjem, ljubaznošću i strpljenjem;
- prihvatanjem i pružanjem dodatnih informacija korisnicima nižeg obrazovnog nivoa;
- regulisanjem zahtjeva korisnika tražeći rješenje u skladu sa dobrom praksom svoje kompanije;
- reagovanjem na žalbe činjenicama, argumentima i rješenjima, a ne samo izvinjenjima.

VII. Zaštita nepoštenih odredaba ugovora

Član 23

Obveznici ovog Kodeksa prihvataju da u potrošačkim ugovorima neće koristiti odredbe:

- kojima se potrošač stvarno nije imao prilike upoznati, a treba da obavezuju potrošača;
- koje ograničavaju potrošača da koristi pravno sredstvo ili pravni lijek;
- koje automatski produžavaju ugovor sa fiksnim trajanjem ako je krajnji rok da potrošač izrazi svoju volju da ga produži nerazumno kratak.

Ugovorne obaveze treba sastaviti tako da ne ostavljaju sumnju u pogledu njihovog smisla i značaja.

Član 24

Kada je u pitanju tipski ugovor (zaključen prema unaprijed odštampanom sadržaju), odnosno kada je u pitanju ugovor predložen od jedne ugovorne strane, nejasne odredbe treba da se tumače u korist druge strane.

VIII. Zaštita od nepoštene prakse

Član 25

Pružaooci usluga na internet tržištu CG treba da se maksimalno uzdržavaju od stvaranja nepoštene prakse.

Saglasno stavu 1 ovog člana:

- davalac usluga ne treba da se poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni ako nakon toga odbija da primi i isporuči porudžbinu u razumnom roku uz namjeru promovisanja nekog drugog proizvoda (muljanje kupca nasilnom promjenom robe koje nema na prodaju);
- nuđenjem prizvoda kao „gratis“, „besplatan“, „bez naknade“ i sl. ako proizvođač treba da plati ista osim neizbježnog troška;
- od potrošača se ne može tražiti da plati ili vrati kupljene proizvode koje davalac usluga nije isporučio.

IX. Isporuka robe i usluga bez nedostataka i na vrijeme

Član 26

Robe i usluge naručene preko internet tržišta CG treba da budu isporučene u roku od 30 dana, osim ako je sa prodavcem ugovoreno drugačije.

Ako roba ili usluga nije isporučena ili izvršena u navedenom roku potrošač treba da ostvari naknadu troškova.

Član 27

Ako je isporučena roba primljena kao neispravna ili ako ista ne odgovara naručiocu potrošač može tražiti besplatan popravak ili zamjenu.

Davalac usluga ima obavezu da ukloni nedostatak ili zamjeni robu u razumnom roku i uz ograničene neugodnosti za potrošača.

Ako je davalac usluge dao trgovcu garanciju ili jemstvo obavezujući se na besplatan popravak ili uslugu, potrošač na internet tržištu CG može da se obrati onome ko je dao takvo jemstvo.

Član 28

U slučajevima neautorizovane transakcije plaćanja tj. grešaka trgovca, banke ili za slučaj prevare koja se odnosi na uplaćen iznos, kupac treba da dobije neposredno povrat ukupnog iznosa transakcije od pružaoca usluge plaćanja.

X. Jednostrani raskid ugovora

Član 29

Ugovor zaključen na internet tržištu CG može biti jednostavno raskinut, bez navođenja razloga, od strane potrošača u roku od sedam radnih dana od prijema roba, a za usluge u roku od sedam radnih dana od zaključenja ugovora ili prijema potvrde o prethodnom obavještenju potrošača.

XI. Rješavanje sporova

Član 30

Svako čija su prava na internet tržištu CG povrijeđena može koristiti djelotvorna pravna sredstva u pravnom poretku Crne Gore.

XII. Prelazne i završne odredbe

Član 31

Postojeći članovi UPCG prihvataju odredbe ovog Kodeksa danom stupanja na snagu istog. Novi članovi UPCG prihvataju odredbe ovog Kodeksa uz potpisivanje pristupnice UPCG.

Član 32

U slučaju zahtjeva za tumačenje ovog Kodeksa postupa Upravni odbor UPCG, a po predlogu tumačenja od strane Generalnog sekretarijata UPCG.

Član 33

O povredi ovog Kodeksa član UPCG obavještava Generalni sekretarijat UPCG, uz dostavu dokaza koji ukazuju na povredu istog.

Generalni sekretarijat UPCG po dobijanju obavještenja iz stava 1 ovog člana pokreće postupak o čemu priprema predlog za Upravni odbor UPCG.

O povredi odredaba ovog Kodeksa odlučuje Upravni odbor UPCG.

Član 34

Tajnost identiteta subjekta koji je ukazao na povredu odredaba ovog Kodeksa je zagarantovana, osim za potrebe odlučivanja na Upravnom odboru UPCG.

Otkrivanje identiteta subjekta koji je ukazao na povredu odredaba ovog Kodeksa može uslijediti samo u slučaju pokretanja spora pred institucije izvan UPCG.

Član 35

Ako Upravni odbor UPCG utvrdi da je učinjena povreda odredaba ovog Kodeksa može:

- subjektu, prekršiocu, ukazati, uz dostavu svoje odluke na domašaj povrede odredaba ovog Kodeksa;
- odlukom naložiti objavljivanje povrede odredaba ovog Kodeksa na sajtu UPCG na period od 30 dana, računajući od dana objavljivanja, s tim što se subjekt prekršioc označava isključivo inicijalima firme.

Član 36

Ovaj Kodeks objaviće se u Službenom Listu CG.

Član 37

Ovaj Kodeks stupa na snagu u roku od 60 dana od dana objavljivanja.

Predsjednica Upravnog odbora
Svetlana Vuksanović