

U cilju postupanja sukladno dobrim poslovnim običajima, pravilima ponašanja koje je objavio Savez Europskih udruženja direktne prodaje (FEDSA), članice Udruženja trgovine - Grupacije direktne prodaje Hrvatske gospodarske komore sporazumno su dana 16. lipnja 2004. godine utvrdile

## **PRAVILA POSLOVANJA DIREKTNE PRODAJE**

### **I OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

Pravilima poslovanja direktne prodaje (u daljnjem tekstu: Pravila poslovanja) uređuju se načela i pravila ponašanja obvezatna za sve pravne osobe koje obavljaju djelatnost direktne prodaje, a koja se odnose na njihove međusobne odnose kao i na odnose tih pravnih osoba i direktnih prodavača, te njihove odnose prema potrošačima.

Ciljevi Pravila poslovanja su: ostvarivanje zaštite direktnih prodavača, promicanje tržišnog natjecanja, sprječavanje nelojalne konkurencije, etično predstavljanje mogućnosti zarade u području direktne prodaje, promicanje prednosti direktne prodaje koja potrošačima osigurava kvalitetne i sigurne proizvode po poštenim uvjetima trgovanja.

#### **Članak 2.**

U smislu Pravila poslovanja pojedini pojmovi imaju slijedeće značenje:

*Direktna prodaja:* Neposredna prodaja proizvoda potrošačima i to najčešće u njihovim domovima ili domovima drugih, na njihovom radnom mjestu i ostalim mjestima izvan stalnih maloprodajnih lokacija, u pravilu putem objašnjavanja ili demonstracije proizvoda koji se prodaju.

*Grupacija direktne prodaje:* Društva koja se bave direktnom prodajom i zastupaju interese u području direktne prodaje u Republici Hrvatskoj u okviru Hrvatske gospodarske komore kao Grupacija direktne prodaje u sastavu Udruženja trgovine.

*Društvo:* Trgovačko društvo koje se bavi direktnom prodajom proizvoda povezanih sa svojim trgovačkim robnim znakom ili usluge ili drugim znakom kojim se utvrđuje identitet društva i koje je član grupacije direktne prodaje.

*Direktni prodavač:* Osoba koja je član distribucijskog sustava društva koja se bavi direktnom prodajom. Direktni prodavač može biti neovisni trgovački agent, neovisni poduzetnik, trgovac i distributer, zaposlen ili samozaposlen predstavnik, primatelj franšize ili slično.

*Proizvod:* Proizvod uključuje robu i usluge.

*Dovođenje novih članova:* Svaka aktivnost koja se obavlja u svrhu poticanja osobe da postane direktni prodavač.

*Kontrola primjene Pravila:* Osoba ili tijelo koje je izabrano od Grupacije direktne prodaje radi praćenja poštivanja Pravila poslovanja od strane društva uključivo i rješavanje pritužbi u skladu s Pravilima poslovanja.

### **Članak 3.**

Svako društvo, članica Grupacije direktne prodaje, svojom izjavom o prihvaćanju Pravila poslovanja obvezuje se da će se pridržavati Pravila poslovanja.

### **Članak 4.**

Direktni prodavači Pravila poslovanja ne obvezuju neposredno, no društva za koje obavljaju prodaju zatražiti će da se pridržavaju Pravila poslovanja, kao uvjeta za članstvo u distribucijskom sustavu društva.

### **Članak 5.**

Pravila poslovanja predstavljaju uređivanje odnosa u području izvan Zakona direktne prodaje, pa njegove odredbe mogu zahtijevati određeno etičko ponašanje koje prelazi postojeće zakonske odredbe. Za nepoštivanje Pravila poslovanja ne odgovara se u skladu s građanskim pravom.

Ako društvo prestane biti potpisnikom Pravila poslovanja društvo više ne obvezuju Pravila poslovanja, no odredbe Pravila poslovanja primjenjuju se na radnje ili transakcije koje su vršene dok je društvo bilo potpisnik Pravila poslovanja.

### **Članak 6.**

Društva i direktni prodavači dužni su se u svom poslovanju pridržavati odredaba zakona, koje se odnose na poslovanja pravnih subjekata, njihove obveze prema propisima o trgovini, zaštiti potrošača, poreznim propisima i sl. Pravila poslovanja ne navode pojedine zakonske obveze.

## **II ODNOSI S DIREKTNIM PRODAVAČIMA**

### **Članak 7.**

Društva se obvezuju uručiti sadržaj Pravila poslovanja svim direktnim prodavačima te zatražiti od svojih direktnih prodavača da se pridržavaju Pravila poslovanja u skladu s njihovim standardima, kao uvjeta članstva u distribucijskom sustavu društva.

### **Članak 8.**

Društva i direktni prodavači se pri angažiranju novih članova ne smiju služiti obećanjima i radnjama koje zavaravaju i koje su nepoštene.

### **Članak 9.**

Informacije koje društvo daje svojim direktnim prodavačima i potencijalnim direktnim prodavačima, a koje se tiču poslovne politike i s tim povezanih prava, obveza, uobičajenih troškova i izdataka, moraju biti točne i potpune. Prodajni plan društva treba biti transparentan, razumljiv i ne smije zavaravati. Društvo ne smije potencijalnom direktnom prodavaču predstavljati mogućnosti koje se ne mogu dokazati, te ne smiju davati obećanja koja se ne mogu ispuniti. Društvo ne smije objašnjavati prednosti prodajne prilike bilo kojem potencijalnom prodavaču na lažan ili zavaravajući način.

### **Članak 10.**

Društva i direktni prodavači ne smiju pogrešno prikazati stanje stvarnih ili potencijalnih prodaja ili prihoda svojih direktnih prodavača. Svaki prikaz stanja prihoda ili prodaja mora se bazirati na dokumentiranim činjenicama.

### **Članak 11.**

Društva će svojim direktnim prodavačima dati ili pismeni ugovor kojeg potpisuju društva i direktni prodavač, ili pismenu izjavu koja sadrži sve bitne detalje odnosa između direktnog prodavača i društva. Društva moraju izvijestiti svoje direktne prodavače o njihovim zakonskim obvezama, uključujući informaciju o svim pravima i obvezama (dozvole, registracije, porezne obveze i sl.).

Društva i direktni prodavači ne smiju zloupotrebjavati privatnu sferu direktnog prodavača, socijalne, intelektualne ili emotivne osobine, što bi moglo rezultirati iskorištavanjem.

## **Članak 12.**

Društva i direktni prodavači ne smiju zahtijevati od ostalih direktnih prodavača da plaćaju nerazumno visoke pristojbe za učlanjenje, pristojbe za obuku i franšizu, pristojbe za promotivne materijale, ili ostale pristojbe koje se odnose isključivo na pravo sudjelovanja u poslu.

Svaka pristojba koja se plaća mora biti razumna i prihvatljiva.

## **Članak 13.**

Prestankom odnosa direktnog prodavača s društvom, društva će ponovo kupiti svaki neprodan, ali prodajni proizvod na popisu robe, uključujući promotivni materijal, pomagala i komplete za prodaju, te će kreditirati izvorni neto trošak direktnog prodavača minus trošak trgovanja do 10% od neto kupovne cijene direktnom prodavaču i minus bilo koja povlastica koju je direktni prodavač dobio, a koja se bazira na izvornoj kupovini vraćene robe.

## **Članak 14.**

Društva ne smiju zahtijevati ili poticati direktne prodavače da kupuju proizvode na popisu robe u nerazumno velikim količinama. Kada se određuje odgovarajuća količina proizvoda na popisu robe treba uzeti u obzir odnos količine robe i stvarnih prodajnih mogućnosti, prirodu konkurentnosti proizvoda i marketinški ambijent, politiku društva vezanu uz vraćanje proizvoda i naknadu.

## **Članak 15.**

Društva direktnim prodavačima izdaju periodičke izvratke računa, koji se odnose na prodaje, kupovine, detalje vezane uz prihode, provizije, bonuse, popuste, dostave, poništenja i ostale relevantne podatke, u skladu s ugovorom društva i direktnog prodavača. Svi plativi iznosi trebaju biti isplaćeni, a i svi odbitci obavljeni na trgovački prihvatljiv način.

## **Članak 16.**

Društva brinu za adekvatnu edukaciju i obuku, kako bi omogućile direktnim prodavačima etičko djelovanje, uključujući informacije o određenom tržištu kao i o proizvodu. Obuka se može obaviti pomoću tečajeva, pisanih priručnika, vodiča, ili audiovizualnog materijala, besplatno ili uz razumnu cijenu.

### **III ODNOSI MEĐU DRUŠTVIMA**

#### **Članak 17.**

Društva članice Grupacije direktne prodaje, potpisnice ovih Pravila poslovanja, dužna su se pošteno ponašati prema ostalim članicama - društvima.

#### **Članak 18.**

Društva i direktni prodavači ne smiju sistematičnim privlačenjem za sebe pridobivati bilo kojeg direktnog prodavača ostalih društava.

Društva ne smiju kritizirati ili dopustiti svojim direktnim prodavačima da kritiziraju proizvode ostalih društava, njihovu prodaju i marketinški plan, ili bilo što drugo vezano uz ostala društva.

### **IV ZAŠTITA PRAVILA POSLOVANJA I RJEŠAVANJE PRITUŽBI**

#### **Članak 19.**

Svako društvo ima primarnu obvezu poštivanja Pravila poslovanja. U slučaju bilo kakve pritužbe o povredi Pravila poslovanja društvo će poduzeti sve prihvatljive mjere kako bi se otklonili nastali problem i udovoljilo pritužbama.

#### **Članak 20.**

Grupacija direktne prodaje odrediti će osobu odgovornu za obradu pritužbi o kojima će izvjestiti Grupaciju. Grupacija direktne prodaje poduzet će sve prihvatljive mjere kako bi se pritužbe riješile.

#### **Članak 21.**

Za rješavanje pritužbi Grupacija direktne prodaje osniva Povjerenstvo od tri člana koje odlučuje o osnovanosti pritužbe i povredi Pravila poslovanja.

#### **Članak 22.**

Grupacija direktne prodaje odredit će način i postupak obrade pritužbi i osigurati da se postupak okonča i odluke donesu unutar prihvatljivog vremena (u roku 30 dana).

### **Članak 23.**

Povjerenstvo u slučaju pritužbe direktnog prodavača, koje se temelje na povredi Pravila poslovanja, može od društva zahtjevati raskidanje ugovora ili odnosa direktnog prodavača s društvom, isplatu naknade, izricanje opomene društvu ili njezinim direktnim prodavačima, ili druge odgovarajuće mjere uz objavu takvih djelovanja ili izrečenih sankcija.

### **Članak 24.**

Pritužbe društva na drugo društvo rješava Povjerenstvo ili neovisni stručni posrednik, o kojem se trebaju suglasiti obje strane, sukladno postupku iz članka 22. Pravila poslovanja.

U slučaju utvrđene povrede odredaba Pravila poslovanja i poslovnih običaja Povjerenstvo podnosi izvješće Odboru Grupacije direktne prodaje, koje o povredi Pravila poslovanja obavještava sve potpisnice Pravila i podnosi prijavu Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

## **V ODNOSI PREMA POTROŠAČIMA**

### **Članak 25.**

U odnosu prema potrošačima društvo odnosno direktni prodavač ne smije zavaravanjem ili nepoštenim prikazivanjem navoditi potrošača na kupnju robe.

### **Članak 26.**

Direktni prodavači prije početka prezentacije odnosno nastupa moraju se identificirati identifikacijskom karticom. Na kartici mora biti navedeno ime društva za koje prodavač prodaje, kao i podaci o prodavaču.

### **Članak 27.**

Prigodom prezentacije direktni prodavač mora predstaviti društvo za koje prodaje asortiman proizvoda, objasniti namjenu proizvoda i njihovu funkciju i način uporabe.

Posebno treba omogućiti uvid u cijene proizvoda, uvjete plaćanja, mogućnost, ako postoji, obročne otplate, pravo na povrat robe, jamstvene uvjete, osiguranje servisa i dr.

### **Članak 28.**

Društvo mora osigurati da direktni prodavač u cijelosti poštuje odredbe Zakona o zaštiti potrošača kojim se uređuje prodaja robe izvan poslovnih prostora društva.

### **Članak 29.**

Direktni prodavač mora biti educiran da na upite potrošača daje kvalitetne i razumljive odgovore koji se odnose na ponuđeni proizvod.

## **VI PRIHVAĆANJE PRAVILA POSLOVANJA**

### **Članak 30.**

Pravila poslovanja obvezuju sva društva koja se bave direktnom prodajom na području Republike Hrvatske, koja su potpisale Izjavu o prihvaćanju Pravila poslovanja.

Izjavu o prihvaćanju Pravila poslovanja društvo dostavlja Hrvatskoj gospodarskoj komori - Grupaciji direktne prodaje na obrascu koji je sastavni dio Pravila poslovanja.

### **Članak 31.**

Popis društava potpisnica Pravila poslovanja (u daljnjem tekstu: Popis društava) vodi se i ažurira u Grupaciji direktne prodaje pri Udruženju trgovine Hrvatske gospodarske komore.

U Popis društava upisuju se slijedeći podaci: naziv trgovačkog društva, matični broj, godina utemeljenja, sjedište tvrtke, telefon, fax, e-mail adresa, Internet adresa, šifra djelatnosti, direktor, broj poslovnica, podaci o stalno zaposlenima koji neposredno obavljaju poslove direktne prodaje te broj direktnih prodavača na temelju ugovora s društvom.

Popis društava je javan.

Društva se obvezuju dostavljati sve promjene radi ažuriranja podataka u Popisu društava.

### **Članak 32.**

Potpisnica Pravila poslovanja kojoj Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori izreče mjeru povrede Pravila poslovanja i dobrih poslovnih običaja bit će brisana iz Popisa društava potpisnica.

### **Članak 33.**

Društva primjenjuju Pravila poslovanja od dana potpisivanja Izjave o prihvaćanju Pravila poslovanja.

### **Članak 34.**

Ova Pravila poslovanja stupaju na snagu danom donošenja.

mr.sc. Marija Novak Ištok, v.r.  
voditeljica Grupacije direktne prodaje

Broj: XIII – 2871/1 – 2004.  
Zagreb, 16. lipnja 2004.