

Patvirtinta 2011m. balandžio 19d.

ELGESIO SU VARTOTOJ AIS KODEKSAS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Taikymo sritis

Lietuvos tiesioginės prekybos asociacijos narių elgesio su vartotojais kodeksą (toliau vadinamą Kodeksu) priėmė Lietuvos tiesioginės prekybos asociacija, esanti Europos tiesioginės prekybos asociacijos – Seldia (toliau Seldia) nare, vadovaudamasi Seldia Europos tiesioginės prekybos elgesio su vartotojais kodekso nuostatomis. Kodekse aprašomi tiesioginės prekybos bendrovių ir tiesioginių pardavėjų santykiai su vartotojais. Kodeksas skirtas patenkinti ir apsaugoti vartotojus, skatinti sąžiningą konkurenciją privačios įmonės struktūroje ir gerinti tiesioginės prekybos įvaizdį, sąžiningomis sąlygomis parduodant kokybiškas prekes galutiniams vartotojams.

1.2. Terminų žodynelis

Kodekse naudojamų terminų reikšmės yra tokios:

(1) *Tiesioginė prekyba* – plataus vartojimo prekių pardavimas tiesiogiai vartotojams jų namuose, darbo vietose ar kitur, išskyrus nuolatinės mažmeninės prekybos vietas, kai paprastai *tiesioginis pardavėjas* paaiškina ir pademonstruoja šias prekes.

(2) *Vartotojas* – bet kuris fizinis asmuo, kuris perka produktus tikslais, kurie negali būti laikomi susiję su jo verslu, prekyba ar profesija.

(3) *LTPA* – Lietuvos tiesioginės prekybos asociacija - tai nacionalinė tiesioginės prekybos bendrovių asociacija, atstovaujanti Lietuvos tiesioginės prekybos sektoriaus interesus.

(4) *Bendrovė* – tiesioginės prekybos bendrovė – verslo subjektas, tiesioginės prekybos būdu pardavinėjantis prekes su savo prekės ar paslaugų

ženklų arba kitu atpažinimo ženklu, ir esantis LTPA nariu.

(5) *Platinimo sistema* – bet kuris gaminių pardavimo organizavimas ir metodas.

(6) *Tiesioginis pardavėjas* – bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, kuris yra tiesioginės prekybos bendrovės platinimo sistemos narys ir kuris parduoda ar padeda parduoti bendrovės produktus ne prekybai skirtose patalpose, paprastai vartotojų namuose ar vartotojų darbo vietoje.

(7) *Gaminiai* – tai materialios ir nematerialios prekės ir paslaugos.

(8) *Pardavimas* apima bendravimą su potencialiais klientais, prekių pristatymą ir demonstravimą, užsakymų priėmimą, prekių pristatymą ir apmokėjimo gavimą.

(9) *Grupinis pardavimas* – kai tiesioginis pardavėjas parduoda aiškindamas ir demonstruodamas prekes potencialių pirkėjų grupei šeimnininko, kuris šiam tikslui pasikviečia daugiau žmonių, namuose.

(10) *Užsakymo forma* – atspausdinti ar surašyti užsakymai, kvitai ir sutartys.

(11) *Verbavimas* – veikla, skirta įtikinti asmenį tapti tiesioginiu pardavėju.

(12) *Kodekso administratorius* – LTPA paskirtas nepriklausomas asmuo ar subjektas, stebintis, kaip LTPA narės laikosi Kodekso, ir nagrinėjantis nusiskundimus pagal Kodeksą.

1.3. Bendrovės

Kiekviena LTPA nare esanti bendrovė įsipareigoja laikytis Kodekso nuostatų. Tai yra būtina

priėmimo į LTPA ir narystės joje sąlyga. Kiekviena LTPA narė įsipareigoja viešai informuoti apie jos dalyvavimą LTPA bei šį Kodeksą.

1.4. Tiesioginiai pardavėjai

Tiesioginiams pardavėjams Kodeksas tiesiogiai nėra privalomas, tačiau jų bendrovės privalo reikalauti laikytis Kodekso arba elgesio taisyklių, parengtų pagal Kodekso standartus. Tai yra būtina narystės bendrovės platinimo sistemoje sąlyga.

1.5. Savireguliacija

Kodeksas yra tiesioginės prekybos sektoriaus savireguliacijos priemonė. Tai nėra teisės aktas, tačiau jo nuostatos gali pareikalauti tokios elgesio etikos, kuri viršija galiojančius teisinius reikalavimus. Kodekso nesilaikymas civilinės atsakomybės neužtraukia. Bendrovei, atsisakiusiai narystės LTPA, Kodeksas nebėra privalomas, tačiau jis lieka galioti visiems įvykiams ir sandoriams, vykusiems ir sudarytiems tada, kai bendrovė dar buvo LTPA narė.

1.6. Įstatymai

Laikoma, jog bendrovės ir tiesioginiai pardavėjai laikosi įstatymų reikalavimų, todėl įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojami reikalavimai Kodekse neminimi.

1.7. Standartai

Kodekse pateikti elgesio etikos standartai tiesioginės prekybos bendrovėms ir tiesioginiams pardavėjams. Kodeksą rekomenduojama naudoti kaip šiame veiklos sektoriuje galiojančių standartų rinkinį.

1.8. Teritorinis taikymas

LTPA įsipareigoja reikalauti, kad jos nariai, užsiimdami tiesioginės prekybos veikla kitose šalyse, kaip būtinos priėmimo į LTPA ir narystės joje sąlygos, laikytųsi: nacionalinio kodekso, jei bendrovė yra nacionalinės tiesioginės prekybos asociacijos (TPA) narė; arba Europinių kodeksų bet kurioje iš Europos ekonominės erdvės (EEE)

šalių; arba Pasaulinio kodekso, jei bendrovė nėra nacionalinės TPA narė ne EEE šalyje.

2. ELGESYS SU VARTOTOJ AIS

2.1. Draudžiama praktika

Tiesioginiai pardavėjai negali užsiimti klaidinančia, apgaulinga bei nesąžininga pardavimų veikla.

2.2. Prisistatymas ir demonstravimas

Nuo pat kontakto su vartotoju pradžios tiesioginiai pardavėjai privalo prisistatyti, nurodyti savo įmonę ir paaiškinti jų kreipimosi tikslą. Grupinio pardavimo atveju, tiesioginiai pardavėjai šeimininkui ir dalyviams privalo aiškiai nurodyti susirinkimo tikslus. Prieš pardavimo sutarties sudarymą tiesioginiai pardavėjai privalo paaiškinti ir / ar pademonstruoti produktą bei suteikti šią informaciją:

- a) atstovaujama įmonė ir jos adresas;
- b) siūlomo produkto pavadinimas ir pagrindinės charakteristikos;
- c) produkto kaina, įskaitant visus mokesčius;
- d) pristatymo išlaidos, jei taikomos;
- e) mokėjimo, kredito sutarties, prekių pristatymo ar paslaugų atlikimo terminai;
- f) egzistuojanti sandorio nutraukimo ir prekių atsisakymo teisė;
- g) taikomų garantijų sąlygos;
- h) aptarnavimo po pardavimo sąlygos.

Vartotojui pateikta informacija turi būti teikiama jiems aiškiai ir suprantamu būdu, atsižvelgiant į sąžiningumo komerciniuose sandoriuose principus bei siekiant apsaugoti tuos, kurie pagal nacionalinius teisės aktus, negali duoti savo sutikimo, pavyzdžiui, nepilnamečiai.

2.3. Atsakymai į klausimus

Tiesioginiai pardavėjai privalo tiksliai ir suprantamai atsakyti į visus vartotojų klausimus, susijusius su preke ir pasiūlymu.

2.4. Užsakymo forma

Pardavimo metu klientui turi būti įteikta

užsakymo forma, kurioje turi būti nurodyta bendrovė ir tiesioginis pardavėjas bei išsami bendrovės ir kur taikoma tiesioginio pardavėjo pilna kontaktinė informacija bei visos esminės pardavimo sąlygos (atitinkamai pagal 2.2. punktą).

2.5. Žodiniai pažadai

Tiesioginiai pardavėjai gali duoti pažadus žodžiu dėl gaminių tik tuo atveju, jei bendrovė jiems suteikė tokius įgaliojimus.

2.6. Apsigalvojimas ir prekių gražinimas

Nepriklausomai nuo to, ar reikalaujama pagal galiojančius įstatymus, bendrovės ir tiesioginiai pardavėjai privalo užtikrinti, kad užsakymo formoje būtų nurodyta apsigalvojimo sąlyga, leidžianti klientui per tam tikrą laikotarpį, kuris yra ne mažesnis nei 7 dienos, atšaukti užsakymą ir atgauti sumokėtus pinigus arba mainais atiduotus daiktus. Bendrovės ir tiesioginiai pardavėjai, siūlantys besąlygišką gražinimo teisę, privalo tai nurodyti raštu.

2.7. Garantija ir garantinis aptarnavimas

Garantijos arba užtikrinimo sąlygos, garantinio aptarnavimo duomenys ir apribojimai, garantiją suteikusio asmens vardas ir adresas, garantijos galiojimo trukmė ir pirkėjui priklausanti pasirinkimo galimybė turi būti aiškiai nurodyti užsakymo formoje arba kitame dokumente, pridėtame prie užsakymo arba prekės.

2.8. Literatūra

Reklaminėje literatūroje, reklaminiuose skelbimuose ar laiškuose negali būti jokių klaidinančių nei apgaulingų prekių aprašymų, teiginių nei iliustracijų. Joje turi būti nurodytas bendrovės pavadinimas ir adresas ar telefono numeris ir gali būti nurodytas tiesioginio pardavėjo telefono numeris. Ji turi atitikti šio kodekso ir reklamos dėl vaikų ir nepilnamečių reikalavimus, ypač tuos kurie numatyti Nesąžiningos komercinės praktikos bei Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyvose.

2.9. Patvirtinimai

Nei bendrovės, nei tiesioginiai pardavėjai negali remtis jokiais nepatvirtintais, neteisingais, pasenusiais ar kitaip nebegaliojančiais, nesusijusiais su pasiūlymu ar kitaip klientą klaidinančiais liudijimais ar patvirtinimais.

2.10. Palyginimas ir šmeižimas

Bendrovės ir tiesioginiai pardavėjai negali naudoti palyginimų, kuriais siekiama klaidinti, arba kurie yra nesuderinami su sąžiningos konkurencijos principais. Palyginimai gali būti daromi tik laikantis palyginamos reklamos nuostatų numatytą 2006/114/EB Direktyvoje. Bendrovės ir tiesioginiai pardavėjai negali nei tiesiogiai, nei netiesiogiai nesąžiningai šmeižti kitų firmų ar produktų. Bendrovės ir tiesioginiai pardavėjai negali nesąžiningai naudotis geru vardu, kuris priskiriamas kitų firmų arba prekių prekybiniams vardams, arba simboliams.

2.11. Pagarba privačiam gyvenimui

Bendrauti asmeniškai, telefonu arba elektroniniu paštu reikia priimtina būdu ir laiku, neįkyriai. Kliento paprašytas, tiesioginis pardavėjas privalo nutraukti demonstravimą arba prekių pristatymą. Įmonės ir tiesioginiai pardavėjai privalo imtis tinkamų priemonių siekiant užtikrinti esamų ar būsimų klientų suteiktos privačios informacijos apsaugą.

2.12. Sąžiningumas

Tiesioginiams pardavėjams draudžiama piktnaudžiauti klientų pasitikėjimu, pasinaudoti jų patiklumu, amžiumi, liga, nesupratimu ar kalbos nemokėjimu, komercinės patirties trūkumu.

2.13. Prekyba per pažįstamus

Nei bendrovės, nei tiesioginiai pardavėjai negali skatinti klientų pirkti prekes arba paslaugas, žadėdami sumažinti ar gražinti pirkinio kainą už potencialių panašių prekių pirkėjų nurodymą, jei tokios nuolaidos priklauso nuo kokio nors negarantuoto būsimo įvykio.

2.14. Įvykdymas

Bendrovės ir tiesioginiai pardavėjai privalo laiku įvykdyti kliento užsakymą.

Bet koks užsakymas turi būti įvykdytas kuo greičiau ir ne vėliau nei per 30 dienų nuo tos dienos kurią vartotojas pasirašė užsakymą nebent sandorio šalys sutarė kitaip.

Vartotojai turi būti informuojami, jei bendrovės ar tiesioginiai pardavėjai negali įvykdyti savo įsipareigojimų, nes užsakytos prekės yra neprieinamos. Tokiu atveju, vartotojai gali kaip galima greičiau ir ne vėliau nei per 30 dienų nuo dienos, kurią bendrovė gavo vartotojo pranešimą apie prekės atsisakymą, susigražinti pinigus, kuriuos jie jau sumokėjo.

3. KODEKSO ĮGYVENDINIMAS

3.1. Bendrovių atsakomybė

Pagrindinė atsakomybė už Kodekso laikymąsi tenka pačiai bendrovei. Kodekso pažeidimo atveju bendrovės privalo dėti visas pagrįstas pastangas, kad patenkintų skundą.

Kiekviena bendrovė narė ir bendrovė, kurios narystė sustabdyta, privalo paskirti už LTPA kodeksą atsakingą darbuotoją. Už kodeksą atsakingas darbuotojas yra atsakingas už atsakymus į LTPA kodekso administratoriaus užklausas bei kaip jo bendrovė laikosi kodekso. Jis ar ji taip pat bus pagrindinis kontaktinis asmuo įmonėje bendrovei supažindinantis su LTPA Etikos kodekso reikalavimais savo nepriklausomus pardavėjus, darbuotojus, klientus ir plačiąją visuomenę.

3.2. LTPA atsakomybė

LTPA privalo turėti žmogų, atsakingą už skundų nagrinėjimą ir dėti visas galimas pastangas, siekiant išspręsti skundą.

3.3. Kodekso administratorius

LTPA privalo paskirti nepriklausomą asmenį arba subjektą Kodekso administratoriumi. Kodekso administratorius imasi veiksmų, reikalingų stebėti, kaip bendrovės laikosi Kodekso. Kodekso administratorius sprendžia visus neišspręstus

klientų skundus dėl Kodekso pažeidimo ir pateikia metinę ataskaitą dėl Kodekso taikymo.

3.4. Veiksmai

Bendrovės, LTPA arba Kodekso administratorius gali nuspręsti panaikinti užsakymą, leisti gražinti nusipirktas prekes arba gražinti sumokėtus pinigus bei imtis kitų tinkamų veiksmų, taip pat išpėti tiesioginius pardavėjus, nutraukti sutartį ar kitokius santykius tarp tiesioginio pardavėjo ir bendrovės, išpėti bendroves, pašalinti bendroves iš LTPA, apie šiuos veiksmus ir sankcijas paskelbti viešai.

3.5. Skundų nagrinėjimas

Bendrovės, LTPA ir Kodekso administratoriai privalo įdiegti skundų nagrinėjimo procedūras bei užtikrinti, kad kiekvienu konkrečiu atveju gavus skundą būtų kuo greičiau išsiųstas reikiamas patvirtinimas ir per pagrįstą laikotarpį priimti atitinkami sprendimai. Klientų skundų nagrinėjimas turi būti nemokamas klientui.

3.6. Paskelbimas

LTPA privalo paskelbti Kodeksą ir kuo plačiau apie jį informuoti. Nemokami spausdinti Kodekso egzemplioriai turi būti prieinami visuomenei nemokamai.

3.7. Europos kodeksų administratorius

Europos kodeksų administratorius susideda iš keturių narių komiteto. Trys nariai yra iš tiesioginės prekybos sektoriaus ir yra paskirti Seldia valdybos. Ketvirtas yra nepriklausomas narys, kuris veikia kaip Pirmininkas, jį taip pat skiria Seldia Valdyba. Seldia vykdančiajam direktoriui pagal pareigas priklauso būti Kodeksų administratoriaus sekretoriumi.

Europos kodeksų administratorius gali imtis vieno iš toliau minimų veiksmų jei vartotojo gyvenamoji vieta yra vienoje iš EEE šalių arba įmonė ar tiesioginis pardavėjas veikia vienoje iš EEE valstybių.

Europos kodeksų administratorius gali:

1. gauti ir nuspręsti dėl skundų iš skirtingų subjektų (vartotojų, tiesioginių pardavėjų, tiesioginės prekybos bendrovių, vartotojų organizacijų ir kt.) iš vienos iš EEE šalių, kurios TPA nėra Seldia narė, tačiau liečiančių tiesioginės prekybos bendrovę, esančią Seldia nare, arba tiesioginės prekybos asociaciją, kuri yra Seldia narė.
2. gauti ir nuspręsti dėl skundų iš subjektų susijusių su tarpvalstybiniais sandoriais ir liečiančių tiesioginės prekybos bendrovę – Seldia narę ar tiesioginę prekybos asociaciją – Seldia narę vienoje iš EEE šalių.
3. gauti ir nuspręsti dėl skundų iš tiesioginės prekybos asociacijų iš EEE šalių ir esančių Seldia narėmis.
4. gauti skundus iš EEE šalių tiesioginės prekybos asociacijų, esančių Seldia narėmis, dėl tiesioginės prekybos bendrovių, esančių Pasaulio tiesioginės prekybos asociacijų federacijos (WFDSA), WFDSA Direktorių tarybos ar tiesioginės prekybos asociacijų, nesančių Seldia narėmis, siekiant nagrinėti ginčą kartu su tokia tiesioginės prekybos bendrove, WFDSA ir tiesioginės prekybos asociacija.

3.8 Procedūros

1. Informacijos rinkimas

Kai, reaguojant į skundą, reikia surinkti tolesnę informaciją, siekiant nustatyti faktus ir

aplinkybes, susijusias su juo, Kodekso administratorius turi informuoti skundžiamą bendrovę apie skundą ir identifikuoti skundo pateikėją. Kodekso administratorius gali paprašyti tiesioginės prekybos bendrovės ir skundo pateikėjo pateikti daugiau informacijos. Išnagrinėjusi faktus ir atsižvelgiant į šio Kodekso nustatytas taisykles, per tris mėnesius po to kai skundas buvo gautas, Kodekso administratorius nusprendžia, ar turi būti imtasi tolesnių veiksmų.

2. Kitos procedūros

Jei Kodekso administratorius mano, kad gali būti Kodekso pažeidimas, jis kreipiasi į įtariamą Bendrovę su prašymu per vieną mėnesį pateikti savo komentarus.

Per vieną mėnesį Bendrovė turi priimti poziciją dėl faktų ir kodekso punktų kuriais Kodekso Administratorius grindžia savo sprendimą pradėti skundo nagrinėjimo procedūrą.

Vadovaujantis Bendrovės atsakymu ar jam nesant, Kodekso administratorius gali nuspręsti pateikti savo nuomonę, aiškiai ir galutinai įvardinant priežastis, kodėl jis mano, jog buvo neatitikimas LTPA kodeksui ir kviesti Bendrovę per 3 mėnesius atitikti Kodekso reikalavimams.

LTPA Valdyba gali nuspręsti viešai paskelbti nuomonę po Kodekso administratorius pasiūlymo ir rekomendacijos.