



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Број: 330-00-00124/2018-11
22. април 2019. године
Немањина 22-26
Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014 и 6/16- др. закон) и члана 136. Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“, бр. 18/2016 и 95/2018 – аутентично тумачење) у поступку заштите колективног интереса потрошача који се води против ЈКП “Инфостан технологије“ са седиштем у Београду, министар трговине, туризма и телекомуникација, доноси

РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је ЈКП “Инфостан технологије“ са седиштем у Београду, ул. Данијелова бр. 33, мат. бр. 07048971, учинило повреду колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача а у вези члана 19. став 1 тачка б) истог закона, тако што непоштеном, обмањујућом пословном праксом даје на својој интернет страници <http://www.infostan.rs/korisnici/nadleznosti> као и на интернет страници свог оснивача <http://www.beograd.rs/lat/gradska-vlast/2153-jkp-infostan-tehnologije/> нетачна обавештења потрошачима да није надлежан за квалитет и обим комуналних услуга и производа, као ни за висину накнаде која се плаћа, већ да обавља наплату накнаде за коришћење комуналних услуга и производа кроз Систем обједињене наплате, чиме доводи у заблуду потрошача да нема својство трговца и наводи га да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да престане са непоштеном пословном праксом описаној у ставу 1. диспозитива овог решења и ЗАБРАЊУЈЕ му се такво и слично поступање убудуће.

Правно лице из става 1. диспозитива овог решења дужно је да по пријему овог решења поступи по истом у року од 15 (петнаест) дана и о томе обавести ово министарство у року од 8 (осам) дана од дана поступања.

Ово решење је коначно.

Образложење

Овом министарству је дана 28.12.2018. године достављен захтев Републичке уније потрошача за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против ЈКП “Инфостан технологије“, због обављања непоштене пословне праксе у смислу члана 19. Закона о заштити потрошача, и то обмањујуће пословне праксе. Наиме, напред наведено правно лице, као трговац врши непоштену пословну праксу и то обмањујућу пословну праксу тако што на интернет страници <http://www.beograd.rs/lat/gradska-vlast/2153-jkr-infostan-tehnologije/> наводи да је он само систем обједињене наплате – посредник који нема надлежности поступања по рекламацијама потрошача због непружених или некавалитетно испоручених услуга.

На основу напред наведеног захтева, овај орган је донео закључак и обавештење о покретању поступка заштите колективног интереса потрошача дана 08.01.2019. године.

У току поступка пуномоћник ЈКП “Инфостан технологије“ се изјаснио на усменој расправи као и у поднеску, све од 30.01.2019. године, да именовано правно лице искључиво обавља послове у вези са обрадом и наплатом комуналних услуга које пружају друга предузећа и наплатом накнада, те наплаћена средства преноси на рачун даваоца услуга и у том пословању поступа по инструкцијама учесника у Систему обједињене наплате. ЈКП “Инфостан технологије“ закључује појединачне уговоре и протоколе којима ближе уређује међусобне пословне односе са даваоцима услуга који учествују у Систему обједињене наплате. Такође, пуномоћник је навео да ЈКП “Инфостан технологије“ у свом свакодневном пословању поступа у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, те изјављене рекламације потрошача прима и заводи, издаје потврде о пријему рекламације и благовремено пружа одговор на рекламацију, односно решава исту ако се рекламација односи на пословање именованог правног лица. Ако се рекламација не односи на његово пословање, већ се тиче саобразности услуге предузећа које учествује у Систему обједињене наплате, таква рекламација се прослеђује надлежном предузећу, јер ЈКП “Инфостан технологије“ не може да одговара за саобразност услуге коју пружа неко друго предузеће јер је ЈКП “Инфостан технологије“ само посредник у наплати комуналних услуга. Пуномоћник именованог правног лица даље наводи да се Закон о заштити потрошача примењује у односима потрошач – трговац, а што ЈКП “Инфостан технологије“ није, те је предложио да се захтев именованог удружења одбаци због недостатка пасивне легитимације. Пуномоћник се у прилог овоме позива и на мишљење овог министарства бр. 011-00-00700/2018-03 од 14.01.2019. године да именовани није продавац у смислу члана 5. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача. Даље, у изјашњењу се наводи да се евентуално рекламација може односити на ЈКП “Инфостан технологије“ уколико се односи на обрачун дуга за јавнокомуналне услуге које именовани наплаћује по основу пренетих овлашћења, али да се обрачуни врше искључиво по основу података добијених од стране јавнокомуналних предузећа. Такође, именовани је Одлуком о образовању комисије за решавање рекламација потрошача број 8343 од 29.08.2018. године образовао Комисију за решавање рекламација која спроводи поступак по рекламацијама потрошача у складу са одредбама Закона о заштити потрошача. Пуномоћник је као доказ на наводе из изјашњења доставио Појединачни протокол о размени података везаних за функционисање система обједињене наплате из јануара 2018. године, Решење о организовању радне организације „Инфостан“ као ЈКП од 21.12.1989. године, Уговор о уређењу међусобних права и обавеза из јула 2017. године, Статут ЈКП „Инфостан

технологије“ од 14.06.2016. године и Одлуку о промени оснивачког акта ЈКП „Инфостан технологије“ (пречишћен текст) од 21.12.2018. године.

На достављено изјашњење, подносилац захтева се изјаснио дана 18.03.2019. године истичући да су приложени докази ирелевантни јер се односе на доказивање начина оснивања овог јавно комуналног предузећа и да се односе на начине пословног повезивања између овог предузећа и других предузећа која испоручују потрошачима комуналне услуге, тј. услуге од општег економског интереса. По мишљењу подносиоца захтева ЈКП „Инфостан технологије“ је издавалац рачуна за обједињену наплату потрошачима као крајњим корисницима, води спорове пред судовима против потрошача и врши принудну наплату преко извршитеља, па је самим тим активно легитимисан и несумњиво има статус трговца. Такође, подносилац захтева сматра да је именовано правно лице трговац у смислу члана 5. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача. У прилог томе прилаже мишљење овог органа број 011-00-00059/2019-03 од 04.02.2019. године којим је заузет став да је именовано ЈКП трговац у смислу поменутог закона и наводи чињеницу да је основао Комисију за решавање рекламације у смислу Закона о заштити потрошача, али не у саставу како је прописано Законом.

Имајући у виду напред наведено, ово министарство је у току поступка утврдило следеће:

Неспорно је да на интернет страници ЈКП „Инфостан технологије“ и интернет страници оснивача стоји да ЈКП „Инфостан технологије“ није надлежно за квалитет и обим комуналних услуга и производа, као ни за висину накнаде која се плаћа. Такође, стоји да ЈКП „Инфостан технологије“ обавља наплату накнаде за коришћење комуналних услуга и производа кроз Систем обједињене наплате.

Такође, неспорно је да ЈКП „Инфостан технологије“ врши обрачун и наплату за испоручене комуналне услуге, које су по својој природи услуге од општег економског интереса, у смислу члана 5. став 1. тачка 24) Закона о заштити потрошача, у своје име а за рачун јавно комуналних предузећа који пружају комуналне услуге са којима ЈКП „Инфостан технологије“ има закључене уговоре о пословним односима. Дакле, на основу утврђене потрошње пружене комуналне услуге или на други начин утврђене цене за пружену услугу (утврђивање цене у смислу јединице мере је у надлежности или оснивача – Град Београд или другог надлежног органа) у обрачунском периоду од месец дана, именовано правно лице врши обрачун и расподелу потрошње по конкретном потрошачу. ЈКП „Инфостан технологије“, са својим заглављем, доставља потрошачу обрачун специфицираних пружених комуналних услуга са уплатницом у којом је назначено да је прималац ЈКП „Инфостан технологије“.

Чланом 5. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача прописано је да је трговац правно или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун.

Такође, тачком 3) истог члана и става прописано је да је продавац, у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача, у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, трговац са којим је потрошач закључио уговор о продаји робе, односно пружању услуге. Дакле, није спорно

да ЈКП „Инфостан технологије“ нема својство продавца у смислу наведене законске одредбе (јер потрошач са истим није закључио уговор о пружању услуге), али има својство трговца у смислу наведене законске одредбе. Ово из разлога јер врши обрачун и наплату у корист пружаоца конкретне услуге (обрачунава, фактурише, наплаћује на свој рачун, покреће поступке принудне наплате). Дакле, ЈКП „Инфостан технологије“ има активну легитимацију у овом поступку.

Чланом 18. Закона о заштити потрошача, између осталог, прописано је да је пословна пракса непоштена ако је противна захтевима професионалне пажње и ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се та пословна пракса односи или којој је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се пословна пракса односи на групу потрошача. Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својом пословном праксом битно умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео. Економска одлука потрошача у напред наведеном смислу је одлука о томе да ли, на који начин и под којим условима да купи производ, да цену плати у целости или делимично, да ли да задржи или да врати производ, или да искористи неко друго право у вези са производом које има по основу уговора, да ли да нешто учини или да се уздржи од каквог поступка.

Чланом 19. став 1. тачка б) наведеног закона предвиђено је да се под обмањујућом пословном праксом сматра пословна пракса трговца којом наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му да је нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу положаја, особина или права трговца или његовог заступника који се односе на његов идентитет или имовину, квалификације и статус, припадност или повезаност, својинска, права интелектуалне својине и одобрења којима располажу, награде или признања која су примили.

Имајући у виду напред наведене законске одредбе, иако је изјава трговца да није надлежан за квалитет и обим комуналних услуга и производа, као ни за висину накнаде која се плаћа, већ да само обавља наплату накнаде за коришћење комуналних услуга и производа кроз Систем обједињене наплате, тачна у смислу да трговац није пружалац комуналних услуга и да врши послове обједињене наплате, доводи у заблуду потрошаче у смислу обавеза које он има према потрошачима. Ово нарочито због начина на који се даје ова информација имајући у виду ограничења медија комуникације. Интернет страница трговца или неког другог, сама по себи, као вид комуникације, трпи одређена просторна и временска ограничења.

Дакле, именовано правно лице иако није пружалац одређених комуналних услуга, ни продавац (јер не закључује уговоре о пружању услуга са потрошачима), јесте трговац (јер наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне делатности у своје име а за рачун другог правног лица – пружаоца услуге), те самим тим има обавезе прописане Законом. Између осталих, обавеза трговца је да поступа са професионалном пажњом која подразумева повећану пажњу и вештину која се у правном

промету основано очекује од трговца у пословању са потрошачима, у складу са добрим пословним обичајима и начелом савесности и поштења.

Дакле, конкретна изјава прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео. Наиме, потрошач који прочита изјаву именовог којом он наводи да није надлежан за квалитет и обим комуналних услуга и производа, као ни за висину накнаде која се плаћа, узимајући у обзир околности под којима је дата предметна информација, може да закључи да он није трговац (у смислу Закона о заштити потрошача), те да потрошач не може нпр. да изјави њему рекламацију за пружене комуналне услуге, већ да то може да учини само пружаоцу конкретне услуге.

Чланом 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача прописано је да повреда колективног интереса потрошача постоји у случају непоштене пословне праксе у смислу члана 17 - 23. овог закона.

Дакле, повреда колективног интереса потрошача због обмањујуће пословне праксе постоји с обзиром да, иако је предметна изјава тачна, а посебно имајући у виду околности под којим је дата, може да наведе просечног потрошача који је добро обавештен и разумно обазрив, да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Доносећи одлуку, орган је ценио и све друге наводе трговца, али је нашао да нису од утицаја за одлучивање у овој управној ствари, имајући у виду напред наведено утврђено чињенично стање и разлоге дате у решењу.

Имајући у виду напред наведено чињенично стање, као и законске одредбе, а применом члана 136. Закона о општем управном поступку, одлучено је као у диспозитиву овог решења.

ПОУКА О ПРАВНОМ СРЕДСТВУ:

Против овог решења не може се изјавити жалба. Против овог решења може се тужбом покренути управни спор пред Управним судом у року од 30 дана од дана пријема решења. За подношење тужбе плаћа се судска такса у износу од 390 динара прописана Законом о судским таксама ("Службени гласник РС", бр. 28/1994, 53/1995, 16/1997, 34/2001 - др. закон, 9/2002, 29/2004, 61/2005, 116/2008 - др. закон 31/2009, 101/2011, 93/2012, 93/2014 и 106/2015).

МИНИСТАР

Расим Љајић