



**Република Србија**  
**МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,**  
**ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**  
**Број: 330-00-00110/2019-11**  
**29. септембар 2020. године**  
**Немањина 22-26**  
**Београд**

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/14, 6/16 и 44/18 - др. закони) и члана 136. Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“, бр. 18/16) у поступку заштите колективног интереса потрошача који се води против „ЕХЕ НЕТ“ са седиштем у Нишу, министар трговине, туризма и телекомуникација, доноси

### **РЕШЕЊЕ**

УТВРЂУЈЕ СЕ да је „ЕХЕ НЕТ“ са седиштем у Нишу, ул. Цара Душана бр. 85, мат. бр. 20150998, учинио повреду колективног интереса потрошача уговарањем неправичне уговорне одредбе у своју корист тако што у члану 11. став 2. Уговора о коришћењу услуга који закључује са потрошачима прописује да се недостатак писменог обавештења корисника да након истека трајања уговора закљученог на 24 месеца да не жели да продужи уговор, сматра да је корисник сагласан са продужетком уговора на још 24 месеца након чега се уговор продужава на неодређено време.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да обустави уговарање одредбе члана 11. став 2. Уговора о коришћењу услуга која представља неправичну уговорну одредбу у смислу члана 41. став 3. и 4. и члана 43. Закона о заштити потрошача.

Правно лице из става 1. диспозитива овог решења дужно је да по пријему овог решења поступи по истом у року од 30 (тридесет) дана и о томе обавести ово министарство у року од 8 (осам) дана од дана поступања.

Ово решење је коначно.

### **Образложење**

Овом органу је дана 27.08.2019. године Организација потрошача Крагујевац доставила захтев за покретање поступка за заштиту колективног интереса потрошача против трговца „ЕХЕ НЕТ“ са седиштем у Нишу, ул. Цара Душана бр. 85 зато што уговара неправичну уговорну одредбу. По мишљењу подносиоца, трговац то чини на тај начин

што је чланом 14. став 1. Уговора о пружању интернет услуга који пружалац услуге закључује са корисницима унапред дефинисао да се уговор закључује на период од 24 месеца, док у ставу 2. истог члана Уговора стоји да корисник интернет услуга може отказати коришћење услуга 30 дана пре краја важења уговора тако што ће писаним путем обавестити даваоца интернет услуга о отказу уговора. У недостатку оваквог писаног обавештења уговор се аутоматски продужава на период од 24 месеца и задржавају се све одредбе Уговора укључујући и обавезу корисника интернет услуга да даваоцу интернет услуга плаћа интернет услуге у складу са Уговором. Подносилац захтева сматра да је оваква уговорна одредба супротна члану 357. Закона о облигационим односима који каже да трајни дуговински однос са одређеним роком трајања престаје кад рок истекне, изузев када је уговорено или законом одређено да се после истека рока дуговински однос продужава за неодређено време ако не буде благовремено отказан. Такође, подносилац захтева сматра да је предметна уговорна одредба неправична и ништава у смислу чланова 41. став 4. и 43. став 1. Закона о заштити потрошача.

На основу напред наведеног захтева, овај орган је донео закључак и обавештење о покретању поступка заштите колективног интереса потрошача дана 05.11.2019. године.

На достављени захтев, закључак и обавештење трговац се изјаснио поднеском од 25.11.2019. године, као и на усменој расправи која је одржана 27.11.2019. године. Наиме, трговац сматра да ова одредба није неправична. Напротив, по његовом мишљењу корисник који настави да користи услуге трговца наредних 24 месеца а након истека уговореног рока трајања уговора, дакле после првих 24 месеци, је у повољнијој позицији јер му се признају бенефити које је остварио закључењем првобитног уговора. Такође, сматра да нема основа примене члана 357. Закона о облигационим односима.

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

Уместо Уговора о пружању интернет услуга, на који се позвао подносилац захтева за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача, на интернет страници трговца [https://www.exe-net.net/wp-content/uploads/2019/08/Ugovor\\_o\\_koriscenju\\_usluga.pdf](https://www.exe-net.net/wp-content/uploads/2019/08/Ugovor_o_koriscenju_usluga.pdf) налази се Уговор о коришћењу услуга који се закључује између трговца и корисника услуга – физичког лица као потрошача. У члану 11. став 1. овог уговора стоји да се исти закључује са минималним трајањем уговорне обавезе у трајању од 24 месеци. Ставом 2. уговора прописано је да корисник може отказати коришћење услуга најмање 30 дана пре краја важења уговора тако што ће писменим путем обавестити оператора о отказу уговора. У недостатку оваквог писменог обавештења уговор се аутоматски продужава на период од 24 месеци и задржавају се све одредбе овог уговора укључујући и обавезу корисника да оператору плаћа услуге у складу са овим уговором. Након истека периода једне аутоматске обнове, уговор се продужава на неодређено време. Дакле, од тренутка подношења захтева за покретање поступка заштите колективног интереса

потрошача, трговац је променио уговор који закључује са потрошачем, те је одредба на коју се позвао подносилац захтева сада предмет члана 11. став. 2 новог уговора. Како се предметна одредба уговора ни реченично ни логички није променила, овај орган сматра да се трговац изјаснио о чињеници која је од значаја за поступање у овој управној ствари, имајући у виду садржину захтева. Подносилац захтева је остао код поднетог захтева који је прецизирао у односу на члан 11. важећег уговора.

Чланом 67. Закона о облигационим односима („Сл. лист СФРЈ“, бр.29/78, 39/85,45/89 – одлука УСЈ и 57/89, „Сл. лист СРЈ“, бр.31/93, „Сл. лист СЦГ“, бр. 18/2020) прописано је да закључење уговора не подлеже никаквој форми, осим ако је законом друкчије одређено. Захтев закона да уговор буде закључен у одређеној форми важи и за све доцније измене или допуне уговора. Даље је прописано да су пуноважне доцније усмене допуне о споредним тачкама о којима у формалном уговору није ништа речено уколико то није противно циљу ради кога је форма прописана, као и да су пуноважне доцније усмене погодбе којима се смањују или олакшавају обавезе једне или друге стране, ако је посебна форма прописана само у интересу уговорних страна.

Чланом 105. Закона о електронским комуникацијама („Сл. гласник РС“, бр.44/10, 60/13 – одлука УС, 62/14 и 95/18 – др. закон) прописано је да се међусобна права и обавезе оператора и корисника уређују уговором, који се закључује у писаној форми. У ставу 2. истог члана прописани су и обавезни елементи уговора.

Дакле, позитивним прописима недвосмислено је прописана обавезна писана форма за закључење уговора између оператора и корисника, односно потрошача, из области електронских комуникација. Такође је прописано да све доцније измене или допуне уговора морају бити закључене у форми у којој је и сам уговор закључен.

У конкретном случају, уговорне стране закључују уговор чију садржину је унапред одредио трговац, оператор, дакле стране нису преговарале о садржини истог и потрошач може или да пристане на тако формулисан уговор или да не пристане. Иако постоји принцип консенсуализма, сагласност изјављених воља, Законом о електронским комуникацијама, као императив, прописана је писана форма уговора. Дакле, слобода избора начина изјаве воље је ограничена.

Одредбу члана 11. Уговора о коришћењу услуга да се ћутање једне уговорне стране (потрошача) о року трајања уговора сматра сагласношћу воље да се уговор продужи на нових 24 месеца уз задржавање одредби основног уговора, овај орган сматра неправичном. Ћутање потрошача не сматра се прихватањем, јер потрошач на њу није пристао. Закон о електронским комуникацијама обавезује на писану форму, па би продужење важења рока уговора и услови под којима се закључује, морало бити предмет анекса уговора, где би потрошач потписивањем истог недвосмислено исказао своју вољу. Чак и да није прописана обавезна форма за закључење уговора из области електронских комуникација, пасивно понашање потрошача не може се сматрати конклюдентном радњом којом он исказује своју вољу у погледу продужења важења уговора и осталих елемената уговора.

Начело савесности и поштења, као једно од основних начела на којима почива грађанско право, постављено је императивно, те су стране дужне да се придржавају овог начела у свом уговору. Ова дужност обухвата како период заснивања облигационих односа, период остваривања права и обавеза из тих односа тако и престанак (гашење) права и обавеза из уговора. Применом спорне одредбе, именовани трговац, обавезује потрошача да изјави вољу да не продужи уговор (opt-out), што је супротно природи уговора који је већ закључен на одређено време, а при том трговац тумачи ћутање потрошача, потпуно пасивно понашање, као изјаву воље да потрошач жели да се продужи уговор.

Директива Већа Европске уније 93/13 ЕЕЗ од 05.04.1993. године о непоштеним уговорним условима, која је имплементирана у Закон о заштити потрошача, прописује да уговорна одредба о којој се нису водили појединачни преговори сматра се непоштеном ако у супротности с условом о доброј вери на штету потрошача проузрокује знатнију неравнотежу у правима и обавезама странака, произашлих из уговора, као и да се о некој одредби није појединачно преговарало ако је она састављена унапред па потрошач није могао утицати на њен садржај, посебно у контексту унапред формулисаног уговора.

Чланом 41. став 3. и 4. Закона о заштити потрошача прописују да уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао, као и да уговорна одредба чију је садржину одредио трговац на начин који наводи да је потрошач пристао на њу, осим ако изричито не нагласи да одредбу није прихватио, не обавезује потрошача.

Чланом 43. став 2. Закона о заштити потрошача дефинисана је неправична уговорна одредба као свака одредба која, противно начелу савесности и поштења има за последицу значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача. У ставу 3. истог члана наведени су критеријуми на основу којих се утврђује да ли је одређена одредба уговора неправична, а то су: природа робе или услуга на које се уговор односи, околности под којима је уговор закључен, остале одредбе истог уговора или другог уговора са којима је уговор у вези и начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора.

Несумњиво је да именовани трговац закључује са својим корисницима уговор по приступу, формуларни уговор који је саставио трговац. Дакле, то значи да уговорне стране при заснивању свог облигационог односа нису преговарале о садржини уговора, поготово имајући у виду објективну немогућност потрошача да утиче на садржину одредаба формуларних уговора, а што произилази из економске, стручне и информативне надмоћности трговца. Дакле, потрошач као економски слабија страна у смислу члана 3. став 6. Закона о заштити потрошача пристаје на унапред одређене услове у уговору.

Чланом 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача прописано је да повреда колективног интереса потрошача постоји у случају неправичних уговорних одредби у потрошачким уговорима у смислу члана 41. до 45. овог закона.

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**