



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Број: 330-00-00079/2018-11
20.09.2021. године
Немањина 22-26
Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/16 и 44/18- др. закони) 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 ЈП „Србијагас“ са седиштем у Новом Саду, државни секретар Урош Кандић, на основу овлашћења бр. 119-01-3/2021-02 од 04.01.2021. године, доноси

РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је ЈП „Србијагас“ са седиштем у Новом Саду, ул. Булевар ослобођења бр. 69, мат. бр. 20084600, учинило повреду колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 2) а у вези члана 19. став 1. тачка 4) Закона о заштити потрошача, тако што непоштеном, обмањујућом пословном праксом доводи у заблуду потрошача да је применом одлуке директора промењена цена гаса за неовлашћено коришћење гаса па га наводи да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, као и да је учинило повреду колективног интереса потрошача из истог члана 145. став 2. Закона у вези члана 83. став 2. тачка 2) јер врши дискриминацију потрошача тако што примењује различите цене гаса и повређује право које је потрошачу загарантовано чланом 86. став 2. тачка 2) Закона утврђујући рок за измирење заосталих обавеза краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.

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

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да прекине са кршењем одредби Закона о заштити потрошача наведених у ставу 1. диспозитива и да се уздржи од тога 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 03.08.2018. године достављен захтев Удружења потрошача Кикинде за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против ЈП „Србијагас“, због обављања непоштене пословне праксе у смислу члана 18. и 19. Закона о заштити потрошача, и то обмањујуће пословне праксе, као и због дискриминације потрошача супротно члану 83. став 2. тачка 2) Закона. Наиме, напред наведено правно лице, као трговац врши непоштену пословну праксу и то обмањујућу пословну праксу тако што на основу Одлуке генералног директора за „неовлашћено коришћење гаса“ врши обрачун по цени која није утврђена на законом прописан начин.

На основу напред наведеног захтева, овај орган је донео закључак и обавештење о покретању поступка заштите колективног интереса потрошача дана 12.09.2018. године.

У току поступка пуномоћник именованог трговца се изјаснио поднеском од 01.10.2018. године у којем је навео да су поименично набројани потрошачи из поднеска били упозорени да ће испорука гаса бити обустављена, али су онемогућили ЈП „Србијагас“ да у складу са одредбом члана 313. Закона о енергетици искључи потрошаче са система. Даље се позвао на члан 36. став 2. Закона о трговини у ком је наведено да је образовање цена на тржишту слободно, осим за робу или услуге за које је законом утврђен другачији начин образовања цена. Пуномоћник трговца се позвао на члан 307. Закона о енергетици („Сл. гласник РС“, 145/2014) где је прописано да је купац дужан да природни гас користи под условима, на начин и за намене утврђене одобрењем за прикључење и уговором о снабдевању, законом и другим прописима донетим на основу овог закона. Затим се позвао на члан 308. којим је прописано да је купац дужан да омогући овлашћеним лицима оператора система приступ мерним уређајима и инсталацијама, као и месту прикључка ради читавања, провере исправности, отклањања кварова, замене, одржавања и контроле исправности мерних и других уређаја са мерним орманима, уређења мерног места и обуставе испоруке енергије. Истим чланом предвиђено је да ако купац, у напред наведеном случају, онемогући приступ овлашћеним лицима оператора система, оператор система има право измештања мерног места, а купац је дужан да трпи измештање у складу са техничким условима утврђеним правилима о раду система на који је објекат прикључен. Оператор система има право да обустави испоруку природног гаса ако у случају измештање мерног места није могуће у складу са прописима и техничким условима утврђеним правилима о раду система. Такође, у изјашњењу се наводи да је према члану 312. Закона о енергетици забрањено прикључивање објеката на систем без одобрења за прикључење, самовласно прикључивање објеката, уређаја или инсталација на транспортни или дистрибутивни систем, као и пуштање у погон истих, да је забрањено коришћење природног гаса без или мимо мерних уређаја или супротно условима утврђеним одобрењем за прикључење у погледу поузданог и тачног мерења преузетог природног гаса или уговором о снабдевању у погледу намене потрошње природног гаса, док је према члану 313. истог закона предвиђено да када оператор система утврди да правно или физичко лице неовлашћено користи природни гас, односно да поступа супротно забранама из члана 312. овог закона дужан је да, без одлагања, искључи такав објекат са транспортног или дистрибутивног система и предузме мере у складу са законом. Даље се позвао на члан 41. Уредбе о условима за испоруку природног

гаса („Сл. гласник РС", бр. 47/2006, 3/2010 и 48/2010) где је прописано да ако енергетски субјект основано посумња да је купац мерни уређај намерно оштетио или ако утврди да је купац неовлашћено прикључио свој објекат на транспортни односно дистрибутивни систем или да на други начин неовлашћено користи природни гас, односно онемогућава тачно мерење испорученог природног гаса, дужан је да без одлагања искључи такав објекат са транспортног, односно дистрибутивног система. У овом случају из става 1. енергетски субјект има право да сам процени потрошњу природног гаса у складу са уговором о продаји, транспорту односно дистрибуцији и правилима о раду транспортног, односно дистрибутивног система. Енергетски субјект дужан је да без одлагања почне са испоруком природног гаса одмах по отклањању насталих сметњи и о томе обавештава оператора транспортног, односно дистрибутивног система, као и да је купац измирио обавезе за транспорт, дистрибуцију, односно продају природног гаса.

На основу напред наведених законских одредби пуномоћник сматра да нема места примени цене гаса која је регулисана по одобрењу Агенције за енергетику, имајући у виду да потрошачи нису поштовали законске обавезе и онемогућили су овлашћена лица да приступе мерним уређајима и инсталацијама ради искључења са система и да су наставили са неовлашћеним коришћењем, односно крађом гаса., као и да одлука генералног директора од 16.01.2018. године којом се прописује начин обрачуна цене за неовлашћено коришћење гаса није у супротности са одредбама Закона о енергетици, нити Закона о заштити потрошача, као и да је иста донета у складу са овлашћењима из поменуте уредбе.

На усменој расправи одржаној дана 04.10.2018. године, законски заступник удружења остао је у свему код поднетог захтева, док је пуномоћник трговца остао код навода из поменутог изјашњења и додао да се у конкретном случају ради о томе да купац или потрошач не купују него неовлашћено прибављају гас и да је намера законодавца била да се штите савесни купци и потрошачи, а да конкретни потрошачи то нису били пошто им је била уручена опомена и заказано место и време искључења њихових објеката са дистрибутивне мреже. Према наводима пуномоћника одлука генералног директора је била предмет инспекцијског надзора.

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

Неспорно је да трговац доставља потрошачима опомене пред искључење и утужење у којима их позива да измире неизмирене обавезе по основу испоруке природног гаса, међутим трговац поступа супротно члану 86. став 2. тачка 2) Закона о заштити потрошача. Наиме, предметном одредбом прописано је да је трговац дужан да пре обуставе пружања услуге од општег економског интереса потрошача у писаном или електронском облику позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања опомене, док опоменама које је пуномоћник трговца доставио и налазе се у списима предмета на име Ференц Богнара, Мирославке Комленић и Јована Радојчин јасно се види да трговац поступа супротно наведеној одредби, јер се наведени потрошачи позивају да измире дуговања, у супротном ће им бити обустављена испорука у року који је краћи од 30 дана, а што се види из датума издавања ових опомена и датума предвиђеног искључења (за Ференц Богнара опомена је издата 06.09.2017. године, у којој је наведено да ће му бити обустављена испорука почев од 27.09.2017. године, за Мирославку Комленић

опомена издата 28.03.2018. године, а наведено да ће јој бити обустављена испорука 13.04.2018. године, Јована Радојчина опомена издата 07.09.2017. године, предвиђена обустава 16.09.2017. године).

Чланом 2. став 1. тачка 28) Закона о енергетици ("Сл. гласник РС", бр. 145/14, 95/2018 - др. закон, и 40/ 2021) прописано је да је јавно снабдевање природним гасом продаја природног гаса домаћинствима и малим купцима по регулисаним ценама. Чланом 50. став 1. тачка 9) овог закона прописано је да Агенција за енергетику Републике Србије доноси методологију, између осталог, за одређивање цене природног гаса за јавно снабдевање. Чланом 88. став 2. тачка 8) Закона о енергетици прописано је да у регулисане цене, између осталог, спадају и цене природног гаса за јавно снабдевање, док је чланом 92. прописано да Агенција даје сагласност на акте о ценама које доносе енергетски субјекти а који се односе на регулисане цене. Дакле, имајући у виду наведене законске одредбе, Агенција за енергетику доноси методологију за одређивање цене природног гаса, енергетски субјекти, у овом случају „Србијагас“ израчунава цене и доноси акт о ценама и, на крају, Агенција за енергетику даје сагласност на акт о ценама.

Чланом 8. Одлуке о усклађивању пословања ЈП „Србијагас“ Нови Сад са Законом о јавним предузећима („Сл. гласник РС“, бр.8/2017 и 120/2020), прописано је да оснивач даје сагласност на тарифу (одлуку о ценама, тарифни систем и др.), осим ако другим законом није предвиђено да ту сагласност даје други државни орган. Дакле, у складу са претходним ставом, на одлуку ЈП „Србијагаса“ о висини цене за испоруку гаса, сагласност треба да да Агенција за енергетику.

Пуномоћник трговца истиче да се одлука директора трговца од 16.01.2018. године не примењује на потрошаче који су савесни, већ на несавесне потрошаче који, иако постоји уговорни однос, нису измирили обавезе трговцу по основу извршене испоруке гаса и нису дозволили овлашћеним лицима да изврше искључење објеката дужника са дистрибутивне мреже. Такође, трговац у одговору на рекламацију потрошачу Сретку Шикману наводи да му је фактурисана цена гаса за неовлашћено коришћење гаса и да ће такве рачуне добијати докле год не реши питање редовног дуговања.

Из свега наведеног овај орган закључује да постоји уговорни однос између трговца и потрошача, имајући у виду да трговац уредно издаје рачуне за испоруку гаса, али по другој вишој цени, у складу са Одлуком директора, на коју није дата сагласност органа у складу са позитивним прописима, те да се не може говорити о „крађи“ гаса, имајући у виду да постоје инструменти за заштиту права уколико дође до крађе, али који су регулисани на законом прописан начин (Кривичним закоником), а које не користи трговац. Такође је и чланом 262. 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. 1/2003 – Уставна повеља и „Сл. гласник РС“, бр. 18/2020) прописано да је поверилац у облигационом односу овлашћен да од дужника захтева испуњење обавезе, а кад дужник не испуни обавезу или задоцни са њеним испуњењем, поверилац има право захтевати и накнаду штете коју је услед тога претрпео. У складу са тим, а на основу облигационог односа, трговац може штитити своја права у извршном односно парничном поступку који би покренуо због неиспуњења уговорне обавезе.

Чланом 301. Закона о енергетици прописано је да је снабдевач дужан да поступа према крајњим купцима на недискриминаторан начин. Такође, чланом 83. став 2. тачка 2) Закона о заштити потрошача прописано је да је трговац дужан да не врши дискриминацију потрошача.

Неспорно је да трговац примењује различите цене за испоручен гас истој категорији крајњих купаца - потрошачима. Дакле, трговац је на основу своје Одлуке на коју није дата сагласност у складу са позитивним прописима, утврдио одређену категорију потрошача за коју ће примењивати вишу цену а који су његови дужници, у односу на категорију потрошача који немају према њему дуговања и према којима се примењује друга, нижа цена утврђена на законом прописан начин. За исту врсту робе, различите цене. На овај начин трговац врши дискриминацију потрошача.

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 4) 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 цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене.

Имајући у виду напред наведене законске одредбе, фактурисање за испоручену робу по одређеној цени а на основу Одлуке генералног директора и позивање на исту, код потрошача ствара утисак да је иста законита, да трговац има право да је примењује. Ово поготово ако се има у виду да је трговац јавно предузеће, чији оснивач је Република Србија, као и чињеница да постоји несразмера између уговорних страна, с једне стране је јавно предузеће, а са друге потрошач као физичко лице. Нарочито постоји обавеза трговца, које је поред остало јавно предузеће, 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, трговац у конкретном случају чини повреду колективног интереса потрошача због непоштене пословне праксе и то обмањујуће пословне праксе.

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.

Чланом 145. став 2. истог закона прописано је да повреда колективног интереса потрошача постоји и у случајевима када се повређују права укупном броју потрошача који је мањи од броја десет, ако надлежни орган утврди да је дошло до повреде колективног интереса потрошача узимајући у обзир нарочито трајање и учесталост поступања трговца, као и чињеницу да ли такво поступање испољава негативне ефекте према сваком потрошачу у датој чињеничној ситуацији.

Из примера опомена који се налазе у списима предмета неспорно је овај орган закључио да трговац приликом сачињавања опомене за искључење са мреже, не води рачуна о року прописаним чланом 86. Закона о заштити потрошача, већ то представља његов *modus operandi*, дакле понашање трговца на исти начин према потрошачима у истој ситуацији.

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).

ДРЖАВНИ СЕКРЕТАР

Урош Кандић