



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,  
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА  
Сектор за заштиту потрошача  
Број: 330-00-00086/2020-11  
02.04.2021. године  
Немањина 22-26  
Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014 и 6/16 и 44/18 – 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 Друштва за телекомуникације „Орион Телеком“ доо, државни секретар, Урош Кандић, по решењу број 119-01-197/2020-02 од дана 20.11.2020 године, доноси:

### **РЕШЕЊЕ**

УТВРЂУЈЕ СЕ да је Друштво за телекомуникације „Орион Телеком“ доо, са седиштем у Београду, насеље Земун поље, ул. Мала пруга бр. 8, мат. бр. 17309013 учинило повреду колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача, а у вези члана 43. став 2. и члана 45. став 1. тачка 3) истог Закона, тако што у „Ценовнику – остало“ уговара неправичну уговорну одредбу у корист трговца обавезујући потрошача који раскине уговор са минималном уговорном обавезом да плати накнаду штете у износу од 60.000,00 динара.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да обустави уговарање неправичних уговорних одредаба из члана 43. став 2. и члана 45. став 1. тачка 3) 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 60 (шездесет) 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 01.10.2020. године достављен поднесак – иницијатива Весне Михајловић из Ниша, ул. Цара Душана 97/1/12 за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против правног лица Друштво за телекомуникације „Орион Телеком“ доо, са седиштем у Београду,

насеље Земун поље, ул. Мала пруга бр. 8. У достављеној иницијативи наведено је да је Весна Михајловић дана 22.01.2020. године закључила уговор о пружању телекомуникационих услуга бр. 77-20-0122-52 са трговцем „Орион телеком“ доо. Како није била задовољна пруженом услугом, а из разлога што више пута пријављени кварови на мрежи никада нису отклоњени од стране оператера, потрошач је раскинуо уговор дана 26.02.2020. године. Као последица раскида предметног уговора, трговац је по рачуну бр. 116965/2020 фактурисао накнаду штете потрошачу, овде подносиоцу иницијативе, у износу од 60.000,00 динара услед раскида наведеног уговора пре истека уговореног периода, а све према ценовнику „Орион телеком“ доо који предвиђа да у случају раскида уговора закљученог на одређено време пре истека његовог трајања, на захтев корисника, а без постојања разлога предвиђеног важећим прописима, уговором или Општим условима, као и у случају раскида уговора од стране оператора из разлога које је скривио корисник, корисник је у обавези да оператору плати уговорну казну у висини уговорених фиксних месечних накнада (претплата) обрачунатих од престанка уговора до истека уговореног минималног трајања претплатничког односа, али не мање од 7.000,00 динара. Уговорна казна се примењује у случају неиспуњења уговорене обавезе коришћења услуге за време минималног периода трајања уговора, на захтев односно кривицом корисника. На напред описан начин, подносилац иницијативе сматра да трговац чини непоштену пословну праксу и то обмањујућу пословну праксу у смислу члана 18. став 1. тачка 2) и члана 19. став 1. тачка 4) Закона о заштити потрошача. Такође, предметном иницијативом истакнуто је да трговац „Орион телеком“ чини повреду члана 43. став 2. и члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача предвиђајући дужност потрошача који је повредио уговорну обавезу да плати трговцу накнаду која значајно премашује износ претрпљене штете.

На основу напред наведене иницијативе, те имајући у виду да је подносилац иницијативе учинио вероватним постојање повреде колективног интереса потрошача из члана 145. Закона о заштити потрошача закључком под горњим бројем од 30.11.2020. године покренут је поступак заштите колективног интереса потрошача.

На достављени закључак о покретању поступка се изјаснио „Орион Телеком“ доо поднеском од 21.12.2020. године, у којем је навео да је спорна тачка 27. Општих услова измењена у складу са инструкцијама и решењем Министарства трговине, туризма и телекомуникација од јула 2018. године, тако да је иста усклађена са ставом надлежног Министарства у погледу начина на који су оператори овлашћени да наплаћују штету коју трпе у случају превременог раскида претплатничког уговора од стране корисника. Напоменуто је да накнада предвиђена тачком 27. Општих услова нема карактер уговорне казне већ представља накнаду штете коју оператор трпи због раскида уговора пре истека уговореног минималног периода трајања уговора. Такође, одговором на закључак трговац је истакао да штета коју „Орион Телеком“ доо трпи сразмерна износу накнаде коју потражује од корисника који су раскинули уговор, а да се иста састоји од три дела: монтаже и одржавање корисника у износу од 99.24 евра, зараде свих радника у износу од 194.51 евра и трошкова амортизације опреме у износу од 217.00 евра. Узимајући у обзир речено трговац сматра да накнада коју потражује од потрошача у наведеним ситуацијама апсолутно кореспондира штети коју трпи и да самим тим не чини повреду члана 43. став 2. и члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача. Надаље, у свом

одговору трговац се изјаснио да не врши непоштену, обмањујућу пословну праксу у смислу члана 18. став 1. тачка 2) и члана 19. став 1. тачка 4) Закона о заштити потрошача, а имајући у виду да пружалац телекомуникационих услуга своје кориснике пре закључења уговора о пружању наведених услуга претходно упознаје са својим интерним актима, а који акти представљају саставни део уговора који се закључује са корисником и који акти су у сваком моменту доступни на интернет страници оператора.

Ради правилног и потпуног утврђивања чињеничног стања орган поступка је извршио увид у достављене доказе, у складу са чланом 9. став 2. Закона о општем управном поступку, а истовремено и у доказе прибављене по службеној дужности у складу са чланом 9. став 3. истог Закона.

Увидом у обавештење „Орион телекома“ доо од 25.03.2020. године поступајући орган је утврдио да је трговац саопштио потрошачу Весни Михајловић да закључно са даном 25.03.2020. године постоји неизмирено дуговање по основу неплаћених месечних преплата у износу од 60.000,06 динара.

Увидом у копију рачуна број 116965/2020 поступајући орган је утврдио да је трговац „Орион телекома“ доо успоставио рачун Весни Михајловић, овде подносиоцу иницијативе, а којим рачуном је обрачунао накнаду штете по тачки 27. Општих услова у износу од 60.000,00 динара.

Увидом у „Ценовник – Остало“ трговца, орган поступка је утврдио да „Орион телеком“ доо предвиђа накнаду за успоставу услуга без уговорне обавезе у износу од 60.000,00 динара.

Увидом у уговор о пружању електронских комуникационих услуга бр. 77-20-0122-52 од 22.01.2020. године, орган поступка је утврдио да је исти закључен између Весне Михајловић и „Орион телекома“ доо, а да је тачком 6) предметног уговора предвиђена обавеза корисника да накнаду за успоставу (прикључење) услуге плати у износу од 60.000,00 динара. Корисник се ослобађа накнаде под условом минималног трајања претплатничког уговора.

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

У члану 27. Општих услова „Орион телекома“ доо предвиђено је да ће у случају раскида уговора на одређено време пре истека његовог трајања, на захтев корисника, а без постојања разлога предвиђеног важећим прописима, уговором или Општим условима, као и у случају раскида уговора од стране оператора из разлога које је скривио корисник, корисник ће бити у обавези да оператору надокнади проузроковану штету у висини свих погодности које су му одобрене под условима минималног трајања уговора. Алтернативно, уколико је то повољније за корисника, корисник ће бити у обавези да оператору плати накнаду у висини суме преосталих претплата до краја уговореног периода.

Са друге стране, тачком 28. Општих услова „Орион телекома“ доо предвиђа да оператор може ценовником дефинисати и накнаду коју корисник може платити непосредно пре раскида уговора закљученог на одређено време пре истека његовог трајања, чиме се ослобађа плаћања накнаде из тачке 27.

Дакле, без обзира на чињеницу да је трговац „Орион телекома“ доо поступио у складу са препоруком Министарства трговине, туризма и телекомуникација и у вези са тим изменио Опште услове у делу који се односи на ситуацију у којој корисник једнострано раскида уговор закључен на одређено време (тачка 27.), па је код обавезе накнаде штете предвидео могућност избора од стране потрошача за повољнију од две алтернативно постављене опције, чињеница да је тачком 28. Општих услова прописао могућност да сам оператор може једностраним актом (ценовником) да дефинише накнаду коју корисник може платити, а која у конкретном случају износи 60.000,00 динара, доводи до тога да предметна тачка 27. Општих услова нема практичну примену.

Чланом 43. став 2. Закона о заштити потрошача прописано је да је неправична уговорна одредба свака одредба која, противно начелу савесности и поштења, има за последицу значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача.

Чланом 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача прописано је да уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије су одредбе чији је предмет или последица обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете.

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 чл. 17-23. овог закона, односно неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 41. до 45. овог закона.

Имајући у виду цитиране законске одредбе, а нарочито чињеницу да трговац намеће обавезу плаћа накнаде штете која значајно премашује износ претрпљене штете за случај раскида уговора пре истека периода на који је закључен, овај орган је нашао да трговац „Орион телекома“ доо чини повреду колективног интереса потрошача. Повреда колективног интереса потрошача постоји управо у чињеници да трговац предвиђа фиксни износ накнаде штете који дугује сваки корисник, независно од тога у ком моменту је потрошач одустао од већ закљученог уговора и независно од стварно претрпљене штете самог трговца. Осим тога, трговац је у свом одговору на закључак од 21.12.2020. године прецизирао који трошкови чине утврђену накнаду штете од 60.000,00 динара, али постојање тих трошкова није учинио вероватним нити је образложио из којих разлога висина тих трошкова не зависи од момента превременог раскида уговора нити од околности сваког конкретног случаја, већ се увек предвиђа у непромењеном износу. Примера ради, уколико би претплатник са уговорном обавезом од 24 месеца коришћења услуге, раскинуо уговор после 23 месеца, био би дужан да трговцу накнади штету у износу од 60.000,00 динара, исто као и преплатник који би тај уговор раскинуо после свега 2 месеца верности уговору.

Применом спорне одредбе Ценовника трговца ствара се значајна несразмера у правима и обавезама уговорних страна, нарочито полазећи од начела једнакости давања прописаног чланом 15. 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 и „Сл. лист СЦГ“, бр. 1/2003 – Уставна повеља) којим је прописано да у

заснивању двостраних уговора стране полазе од начела једнаке вредности узајамних давања. Ова несразмера се нарочито одражава у чињеници да након раскида уговора, „Орион телекома“ доо више ни не пружа услугу претплатнику. Дакле, несразмера се нарочито огледа имајући у виду вредност и значај предмета обавезе.

Дакле, 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 који жели да раскине уговор или узрокује раскид уговора пре истека периода на који је закључен, да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете.

Наведено се јасно види у примерима који су приказани у случају два потрошача која у знатно различитим временским моментима раскидају уговор пре времена, а при чему „Орион телекома“ доо није доказао постојање евентуалне штете коју би претрпео због превременог раскида уговора од стране једног или другог претплатника. Дакле непоштовање овог начела од стране трговца огледа се у случају раскида уговора односно гашења права и обавеза из уговорног односа трговца и претплатника.

Такође, чланом 262. став 1. Закона о облигационим односима прописано је да је поверилац у обавезном односу овлашћен да од дужника захтева испуњење обавезе, а дужник је дужан испунити је савесно у свему како она гласи, док је ставом 2. истог члана превиђено да кад дужник не испуни обавезу или задоцни са њеним испуњењем, поверилац има право захтевати и накнаду штете коју је услед тога претрпео. Међутим, да би поверилац из једног уговорног односа стекао право на накнаду штете од дужника који није извршио уговор поред осталог потребно је и да је поверилац стварно претрпео штету, да постоји узрочна веза између штете и неиспуњене обавезе и да поверилац докаже постојање штете. У конкретном случају трговац „Орион телекома“ доо не само да није доказао висину претрпљене штете већ није ни учинио вероватним да је претрпео стварну штету услед превременог раскида уговора од стране корисника. Са друге стране, уколико би се предвиђена накнада штете за случај одустанка од уговора пре времена на који је исти закључен посматрала као уговорна казна, а не као унапред одређена штета коју поверилац трпи (што је трговац изричито негирао у свом одговору на закључак од 21.12.2020. године), иста не би била пуноважна с обзиром да Закон о облигационим односима изричито предвиђа да се уговорна казна не може уговорити за новчане облигације, а имајући у виду да су исте обезбеђене правом на затезну камату.

На даље, орган поступка је утврдио да прописивањем тачке 28. Општих услова, спорне одредбе у Ценовнику трговца као и уговарањем исте те одредбе у појединачним уговорима који се закључују са корисницима, „Орион телекома“ доо не чини непоштenu пословну праксу у смислу члана 18. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача, а којим чланом је прописано да је пословна пракса непоштена 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, као и обмањујућу пословну праксу у смислу члана 19. став 1. тачка 4) истог Закона којим је прописано да се под обмањујућом пословном праксом, у смислу овог закона, сматра пословна пракса трговца којом наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје 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. Ово из разлога што је у току поступка орган утврдио да „Орион телекома“ доо као пружалац телекомуникационих услуга не врши пословну праксу којом доводи потрошаче у заблуду или евентуално не упознаје своје кориснике са интерним актима, а имајући у виду да су исти јавно доступни на интернет страници трговца и продајним местима оператора. Поред наведеног, сваки корисник који закључује уговор о пружању електронских комуникационих услуга са трговцем се обавештава о томе да накнада за успоставу услуге износи 60.000,00 динара и да се уједно ослобађа плаћања ове накнаде уколико остане у уговорној обавези за уговорени vremески период.

Имајући у виду да поступајући орган није везан правном квалификацијом из иницијативе и закључка за покретање поступка заштите колективног интереса, на основу утврђеног чињеничног стања као и применом цитираних законских одредби, овај орган је утврдио да наведеним поступањем Друштво за телекомуникације „Орион Телеком“ доо несумњиво је извршио повреду члана 43. став 2. и члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача.

Имајући у виду напред наведено, Министарство је оценило да наведено поступање трговца угрожава колективни интерес потрошача, па је одлучено је као у диспозитиву овог закључка.

Против овог закључка није допуштена посебна жалба.

#### ПОУКА О ПРАВНОМ СРЕДСТВУ:

Ово решење је коначно у управном поступку и против њега се може покренути управни спор подношењем тужбе Управном суду у Београду, Немањина 9, 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**