



**Република Србија**  
**МИНИСТАРСТВО**  
**УНУТРАШЊЕ И СПОЉНЕ ТРГОВИНЕ**

Број: 330-00-00033/2018-11

Датум: 04.06.2024. године

Немањина 22-26

Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 - др. закон, 44/2018 - др. закон) и члана 101. и 136. Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“, бр. 18/2016, 95/2018 – аутентично тумачење и 2/23-УС) у поступку заштите колективног интереса потрошача који се води који се води по службеној дужности, против ЈП „Нови дом“ Врање са седиштем у Врању, ул. краља Стефана Првовенчаног 99, матични број 07204981, државни секретар Стеван Никчевић на основу овлашћења број: 001734754 2024 14830 007 007 020 092 од 23.05.2024. године, министра унутрашње и спољне трговине доноси:

**РЕШЕЊЕ**

**I ОБУСТАВЉА СЕ** поступак заштите колективног интереса потрошача који се води против ЈП „Нови дом“ Врање са седиштем у Врању, ул. краља Стефана Првовенчаног 99, матични број 07204981, у делу управне ствари где именовани трговац више не уговара одредбу којом условљава потрошача да може изјавити рекламацију ако побољша топлотну изолацију свог стана, јер нема услова да се даље води.

**II УТВРЂУЈЕ СЕ** да је ЈП „Нови дом“ Врање са седиштем у Врању, ул. краља Стефана Првовенчаног 99, матични број 07204981, учинило повреду колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача, а у вези члана 44. став 1. тачка 3) и 5) истог закона, тако што у члану 12. постојећег типског уговора о испоруци и продаји топлотне енергије одређује месну надлежност суда према седишту пружаоца услуге.

**III НАЛАЖЕ СЕ** ЈП „Нови дом“ Врање са седиштем у Врању, ул. краља Стефана Првовенчаног 99, матични број 07204981, да без одлагања обустави уговарање одредбе члана 12. постојећег типског уговора о испоруци и продаји топлотне енергије која представља неправичну уговорну одредбу у смислу члана 44. став 1. тачка 3) и 5) Закона о заштити потрошача.

**IV** Правно лице „Нови дом“ Врање са седиштем у Врању, ул. краља Стефана Првовенчаног 99, матични број 07204981, 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.

**V** Ово решење је коначно.

## Образложење

Овом министарству је дана 20.04.2018. године достављен захтев Удружења „Народни Парламент“ са седиштем у Лесковцу, ул. Јужноморавских Бригада бр. 43 за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против Јавног предузећа „Нови дом“ Врање са седиштем у Врању, ул. краља Стефана Првовенчаног 99, матични број 07204981 због вршења непоштене пословне праксе у смислу члана 18. и 19. став 1. тачка 7) Закона о заштити потрошача. У захтеву за покретање поступка се наводи да именовани трговац одредбом члана 8. типског уговора о испоруци и продаји топлотне енергије унапред лишава потрошаче права на рекламацију услуге дистрибуције топлотне енергије уколико потрошачи не побољшавају топлотну изолацију својих станова као и заједничких просторија у стамбеним зградама. Такође, у захтеву се истиче да оваквим уговорним одредбама ЈП „Нови дом“ Врање ускраћује право на подношење рекламације на које потрошачи имају право сходно Законом о заштити потрошача. Даље, у захтеву се наводи да именовани трговац чланом 15. истог уговора одређује месну надлежност суда у Врању или Лесковцу према месту пребивалишта пружаоца услуга, а што представља неправичну уговорну одредбу из члана 44. став 1. тачка 3) и 5) Закона о заштити потрошача, јер одређени број потрошача нема пребивалиште односно бораваиште на територији наведених градова.

На основу напред наведеног захтева, овај орган је донео закључак и обавештење о покретању поступка заштите колективног интереса потрошача дана 26.03.2021. године.

У изјашњењу на закључак о покретању поступка, а који је код овог органа запримљен дана 08.04.2021. године, именовани трговац наводи да подносилац захтева неправилно тумачи наведену одредбу члана 8. поменутог уговора. Даље, наводи да је свим потрошачима чланом 5. истог уговора признато право на рекламацију услуге, како по основу квалитета испоручене топлотне енергије, тако и на висину рачуна и свих других неправилности. Истиче да је рекламацију могуће изјавити непосредно у просторијама ЈП „Нови дом“ Врање, писаним путем на адресу седишта ЈП „Нови дом“ Врање као и електронским путем. Такође, наводи да се не може сматрати тачном тврдња подносиоца захтева да се поменутом одредбом уговора, потрошачи стављају у неравноправан положај, јер је однос вршиоца комуналних делатности и потрошача уређен и другим позитивним прописима, Законом о облигационим односима, Законом о енергетици, Законом о комуналним делатностима и Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом. Именовани трговац истиче да је наведеним позитивним прописима уређен однос вршиоца комуналних делатности и потрошача, на тај начин да свака страна у облигационом односу поред права има и обавезе на савесно понашање и поступање са добром пажњом. Именовани трговац наводи да у складу са Законом о становању и одржавању стамбених зграда, корисници услуге морају да воде рачуна о столарији како својих стамбених јединица, тако и у другим заједничким деловима зграда, јер када по рекламацији потрошача надлежна служба уз ангажовање стручног лица утврди да температура у стану корисника одступа од утврђених стандарда услед лоше изолације, трговац не прихвата рекламацију и не врши корекцију рачуна. Даље, именовани трговац сматра да су наводи подносиоца захтева који се односе на одређивање надлежности суда у случају спора, неосноване, јер како наводи ова област је регулисана позитивно правним прописима. Истиче да је ЈП „Нови дом“ Врање, локално предузеће за дистрибуцију топлотне енергије на територији града Врања, а како се регистар потрошача води на основу власничких односа на становима, именовани трговац сматра да је разумљиво да се одреди надлежност основног суда у Врању. Затим, даље наглашава да и поред тога што је правно лице против кога је покренут овај поступак, неће се упуштати у

поступак испитивања и доказивања, јер је након подношења захтева за покретање поступка, ступила на снагу Одлука о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом („Сл. гласник Града Врања“ бр.29/2019), у складу са којом је како наводи, ЈП „Нови дом“ Врање ускладило типске уговоре које закључује са потрошачима, тако да се више не примењују уговори који су били основ за покретање поступака. Поводом тога, именовани трговац прилаже копије типских уговора који су усклађени са поменутом Одлуком, а такође, се обавезује да своју интернет страницу ажурира и да поменуте објави.

Усмена расправа заказана за 28.04.2021. године није одржана, јер иако су странке уредно позване, нико није присуствовао. Представник ЈП „Нови дом“ Врање је претходно благовремено оправдао свој изостанак, док се представник удружења „Народни парламент“ поводом свог изостанка није изјаснио.

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

Овај орган је увидом у јавно доступне податке утврдио да је у децембру 2019. године, на снагу ступила Одлука о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом („Сл. гласник Града Врања“ бр.29/2019), којом се прописују услови и начин обезбеђивања континуитета у испоруци и снабдевању топлотном енергијом купаца на подручју Града Врања, права и обавезе произвођача, дистрибутера, снабдевача и купаца топлотне енергије, надлежност за издавање лиценце, надлежност за давање сагласности на цене топлотне енергије, услови и начин одржавања унутрашње грејне инсталације, права и обавезе крајњих купаца топлотне енергије, посебно у случају престанка уговора, начин вршења надзора и други услови којима се обезбеђује редовно и сигурно снабдевање купаца топлотном енергијом, у складу са законом којим се уређује енергетика.

Трговац, ЈП „Нови дом“ Врање које се бави грејањем и одржавањем стамбених зграда и пословних просторија, закључује са потрошачима уговоре о снабдевању топлотном енергијом.

Поступајући орган је након увида у постојеће типске уговоре који се налазе на интернет страници именованог трговца утврдио да је нумерација чланова промењена у односу на уговоре који достављени уз захтев за покретање поступка заштите колективног интереса, као и да ниједна одредба постојећег уговора не садржи спорну одредбу члана 8, којом су купци били лишавани права на рекламацију уколико не побољшавају топлотну изолацију и не одржавају у исправном стању столарију како грејног простора, а која је била једна од одредби које су биле повод за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача.

Члан 8. типског уговора на основу кога је покренут поступак гласио је: „Купац је у обавези да константно побољшава топлотну изолацију и да одржава у исправном стању како столарију грејног простора из члана 2. овог уговора, тако и свих застакљених површина заједничких просторија у стамбеној згради.“

Члан 18. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача прописује 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.

Чланом 19. став 1. тачка 7) Закона о заштити потрошача прописано је 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 права потрошача, укључујући право на замену робе или повраћај новца из члана 52. овог закона или ризика којима може да буде изложен.

Условљавање права потрошача је супротно одредби Закона о заштити потрошача којом је прописано право сваког потрошача да изјави рекламацију. С тим у вези, када су у питању услуге од општег економског интереса, рекламација се може изјавити на висину рачуна или квалитет услуге. Непοштовање, тј. условљавање, наведеног права може довести до непоштене пословне праксе у смислу члана 19. став 1. тачка 7) Закона о заштити потрошача. Међутим узимајући у обзир чињеницу да је у време доношења одлуке спорна одредба која се односи на право на рекламацију, престала да се примењује и да сходно томе нема повреде колективног интереса потрошача, овај орган је о овој управној ствари у складу са чланом 101. став 1. Закона о општем управном поступку обуставио поступак, па је одлучено је као у тачки I диспозитива овог решења.

Такође, овај орган је утврдио да члан 15. предметног уговора више не постоји, а да је гласио: „Уколико се спор не може решити споразумно, уговорне стране прихватају надлежност Основног суда у Врању и Привредног суда Лесковац.“

Међутим, чланом 12. постојећег уговора у измењеној форми и даље се одређује месна надлежност суда у случају спора, према седишту пружаоца услуга, и то: „Уговарачи су сагласни да се на све што није регулисано овим Уговором има примењивати Закон о облигационим односима, Закон о енергетици, Закон о комуналној делатности и остали пратећи прописи, као и да ће евентуална спорна питања решавати споразумно, а уколико то није могуће уговарају надлежност стварно и месно надлежног суда према седишту пружаоца услуга.“

Чланом 45. Закона о парничном поступку прописано је да је за суђење у споровима за заштиту права потрошача, поред суда опште месне надлежности, надлежан је и суд на чијем подручју потрошач има пребивалиште, односно боравиште.

Главом XXXV чланом 488. Закона о парничном поступку прописано је да у поступцима у споровима који произлазе из уговорног односа потрошача и трговца (потрошачки спорови) сходно се примењују остале одредбе овог закона, ако у одредбама ове главе или посебним законом није другачије прописано.

Закон о парничном поступку је општи процесни закон који између осталог регулише и питање месне надлежности суда у парничном поступку. Закон о заштити потрошача је правни пропис који на прецизнији и детаљнији начин уређује односе између потрошача и трговаца који су предмет овог закона, што произилази из члана 4. став 1. који прописује да се одредбе овог закона примењују на односе потрошача и трговаца, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима или законима. У том смислу Закон о заштити потрошача је кровни пропис, *lex specialis*

за област заштите потрошача. Даље, Закон о парничном поступку, сходно члану 488. став 1. препознаје постојање посебног закона, који ће имати првенство у примени ако је њиме другачије прописан поступак у потрошачким споровима. То надаље указује да је наведени члан у потпуности у складу са начелом *lex specialis derogate legi generali*. Дакле, члан 4. став 1. Закона о заштити потрошача и члан 488. Закона о парничном поступку, јасно доводе до закључка да ће се у конкуренцији општег и посебног закона, применити посебан закон, у конкретном случају Закон о заштити потрошача као *lex specialis* који регулише уговорне односе између трговаца и потрошача.

Чланом 43. став 3. тачка 4) Закона о заштити потрошача прописано је да критеријуми на основу којих се утврђује да ли је одређена одредба уговора неправична су начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора.

Чланом 44. ставом 1. тачком 5) Закона о заштити потрошача прописано је да се уговорне одредбе сматрају неправичним без обзира на околности појединачног случаја ако имају за предмет или последицу одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача.

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 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача предвиђено 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.

Даље, овај орган је водећи рачуна о ранијој одлуци донетој у истој управној ствари полазећи од начела предвидљивости из члана 5. став. 3. Закона о општем управном поступку којим је прописано да када поступа у управној ствари, орган води рачуна и о ранијим одлукама донетим у истим или сличним управним стварима, извршио увид у правоснажно Решење Министарства трговине, туризма и телекомуникације број: 330-0026/2022-11, од дана 21.07.2022. године. Наиме, поменути решењем утврђено је да трговац „Преслап“ доо Београд са седиштем у Београду Ул. Гаврила Принципа 55, мат. бр. 20613955 учинио повреду колективног интереса потрошача тако што је прописивао неправичну уговорну одредбу у корист трговца којом је одређивао да ће у случају спора између „Преслап“ доо Београд као тужиоца и корисника као туженог, бити надлежан суд у Панчеву, без обзира на пребивалиште, односно боравиште потрошача.

Приликом утврђивања чињеничног стања овај орган је ценио и чињеницу да подносилац захтева није учествовао у усменој расправи, а да свој изостанак није оправдао, као и то да од поднетог захтева није на други начин учествовао у овом поступку, ценио је чињеницу да је именовани трговац 04.01.2022. године формирао Комисију за решавање рекламација, чији је задатак да решава рекламације купаца топлотне енергије у складу са Законом о заштити потрошача, као и све друге

наводе, али је нашао да нису од утицаја за одлучивање у овој управној ствари, а узимајући у обзир напред наведено утврђено чињенично стање и разлоге дате у решењу.

С обзиром на утврђено чињенично стање, цитиране законске одредбе и Директиву о непоштеним уговорним условима, а нарочито начин на који је постигнута сагласност о садржини уговор, овај орган је нашао да трговац чини повреду колективног интереса потрошача. Наиме, Закон о заштити потрошача на императиван начин прописује да је неправична уговорна одредба она која за последицу има одређивање месне надлежности ван пребивалишта односно боравишта потрошача

Како је од покретања овог поступка донет нов Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021), овај орган је на основу члана 192. истог закона, којим је прописано да поступци који нису окончани до дана почетка примене овог закона, окончаће се по одредбама прописа по којима су започети, донео одлуку у овој управној ствари на основу одредби Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018 – др. закон).

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. 28/94, 53/95, 16/97, 34/2001, 9/2002, 29/2004, 61/2005, 116/2008, 31/2009, 101/2011, 93/2012, 93/2014, 106/2015, 95/2018).

**По овлашћењу**

**бр. 001734754 2024 14830 007 007 020 092**

**од 23.05.2024. године**

**ДРЖАВНИ СЕКРЕТАР**

**Стеван Никчевић**