



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,  
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Број: 330-00-00091/2016-11

04. јун 2018. 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 192. Закона о општем управном поступку („Сл. лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/2001 и „Сл. гласник РС“, бр.30/2010), у поступку заштите колективног интереса потрошача који се води против „BRUNATA“ доо са седиштем у Београду, министар трговине, туризма и телекомуникација, доноси

### РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је „BRUNATA“ доо са седиштем у Београду, ул. Дебарска бр. 28, учинило повреду колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача а у вези члана 19. став 1 тачка 7) истог закона, тако што обмањујућом пословном праксом даје нетачна обавештења потрошачима о њиховим правима на тај начин што је одредбом члана 8.5. Општих услова продаје и испоруке и чланом 13. Уговора о испоруци и уградњи делитеља топлоте и читавања потрошње прописао да прима рекламације потрошача само у писменој форми.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да престане са непоштеном пословном праксом и то обмањујућом пословном праксом, и забрањује му се уговарање одредбе члана 8.5. Општих услова продаје и испоруке и члана 13. Уговора о испоруци и уградњи делитеља топлоте и читавања потрошње .

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

Вршењем службеног надзора извршен је увид у Опште услове продаје и испоруке трговца „BRUNATA“ доо са седиштем у Београду дана 29.09.2016. године, а који Општи услови су доступни потрошачима на интернет страници наведеног привредног друштва. У тачки 4. подтачка 1. Општих услова наведено је да трговац задржава право промене цена у складу са могућим порастом цене репроматеријала, порастом цена коопераната или због могућих промена у порезима и/или таксама који узрокују повећање трошкова трговца. Даље се наводи да након примања наруџбенице односно примања потврде прихватања понуде трговац има право да захтева промену цене само ако документоване промене настану у променама курса и порезима и/или таксама које узрокују његово повећање трошкова, те признаје право купцу да раскине уговор само уколико је коначна цена знатно виша од цене договорене у време склапања уговора. На овај начин трговац уговара неправичне уговорне одредбе из члана 45.

став 1. тачка 7) Закона о заштити потрошача којим је прописано да уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне ако се не докаже другачије су одредбе чији је предмет или последица право трговца да на било који начин повећа цену, ако није уговорено право потрошача да у том случају раскине уговор. Такође, у тачки 9. подтачка 2. Општих услова наводи да су гарантни рокови 24 месеца од датума испоруке за производе које производи „BRUNATA“ и 12 месеци од датума испоруке за производе других произвођача. Чланом 53. став 1. Закона о заштити потрошача прописано је да је продавац одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана преласка ризика на потрошача, па у смислу наведене одредбе Општих услова, трговац не пружа већа права потрошачу од права гарантована Законом о заштити потрошача. Трговац на тај начин представља права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности које нуди потрошачу што представља облик пословне праксе која се без обзира на околности појединачног случаја сматра обмањујућом пословном праксом сходно члану 21. став 1. тачка 10) Закона о заштити потрошача. Даље, у тачки 11. подтачка 2 Општих услова продаје и испоруке трговац ограничава своју одговорност на 1.500.000,00 динара за штету на роби и 2.100.000,00 динара за смрт или личну повреду, те тиме поступа супротно члану 44. став 1. тачка 1) наведеног закона, којим је прописано да се уговорне одредбе сматрају неправичним без обзира на околности појединачног случаја ако имају за предмет или последицу искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца.

Имајући у виду напред наведено закључком под горњим бројем од 11.10.2016. године покренут је поступак заштите колективног интереса потрошача због повреде из члана 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача.

На достављени закључак о покретању поступка се изјаснило привредно друштво „BRUNATA“ поднеском од 28.10.2016. године, у којем наводи да оспорава наводе, имајући у виду да су предметни Општи услови престали да постоје дана 31.12.2014. године доношењем новог акта који не садржи спорне одредбе и који је почео да се примењује од 01.01.2015. године.

Овај орган је извршио увид у важеће Опште услове и продаје, и утврдио да предметне спорне одредбе не постоје, али да је одредбом члана 8.5. нових Општих услова прописано да за све врсте рекламација корисник – потрошач може исту изјавити искључиво у писаној форми.

Ради утврђивања чињеничног стања спроведен је инспекцијски надзор код именованог трговца. Записником о инспекцијском надзору број 334-00-2818/2018-06 од 01.03.2018. године утврђено је да трговац примењује Опште услове који су ступили на снагу 01.01.2015. године и који су заведени код трговца у деловодној књизи под бројем 313/1. Поступајући инспектор је констатовао да Општи услови на основу којих је инициран поступак заштите колективног интереса потрошача, нису више на снази, иако су оглашени на сајту <http://brunata.rs/rs/dokumentacija/prodaja-i-ispоруka/> као и да наведени сајт није под контролом „BRUNATA“ доо са седиштем у Београду, већ је под контролом бивших оснивача из Данске који га користе и за подручје Хрватске, Пољске,.., као и да се исти не примењују на територији Републике Србије. Напред наведено је утврђено на основу исказа одговорног лица надзираног субјекта.

Такође, у инспекцијском надзору је утврђено да је спорна одредба 8.5. Општих услова инкорпорирана и у члан 13. Уговора о испоруци и уградњи делитеља топлоте и читавања потрошње .

Чланом 56. став 3. Закона о заштити потрошача прописано је да потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини.

Чланом 19. став 1. тачка 7) истог закона прописано је да се обмањујућа пословна пракса, као облик непоштене пословне праксе, 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 његових права.

Дакле, на основу утврђеног чињеничног стања као и применом цитираних законских одредби, овај орган је утврдио да је трговац прописивањем начина изјављивања рекламације искључиво у писаној форми, својом пословном праксом обмањивао потрошаче у погледу њихових права, у овом случају начина изјављивања рекламације.

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.

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 192. 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.

**МИНИСТАР**

**Расим Љајић**