



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Број: 330-00-00051/2015-11
03. март 2016. године
Немањина 22-26
Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014 и 6/2016) 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 Привредног друштва за пословне услуге „Mercator-S“ д.о.о. са седиштем у Новом Саду, министар трговине, туризма и телекомуникација, доноси

РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је Привредно друштво за пословне услуге „Mercator-S“ д.о.о. са седиштем у Новом Саду, ул. Темерински пут бр. 50 учинило повреду колективног интереса потрошача тако што именовани трговац није обрачунавао попуст приликом издавања рачуна потрошачима у складу са продајним подстицајем који је оглашавањем нудио.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да без одлагања обустави даље обављање непоштене пословне праксе односно обмањујуће пословне праксе сходно одредби 19. став 1. тачка 4) Закона о заштити потрошача.

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

Ово решење је коначно.

Образложење

Овом министарству дана 03. 06. 2015. године достављен је захтев Центра потрошача Србије, са седиштем у Београду (у даљем тексту: ЦЕПС), ул. Шпанских бораца бр. 32, за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против Привредног друштва за пословне услуге „Mercator-S“ д.о.о. (у даљем тексту: „Mercator-S“) са седиштем у Новом Саду, ул. Темерински пут бр. 50. У достављеном захтеву је наведено да „Mercator-S“ не обрачунава попуст приликом издавања рачуна потрошачима у складу са подстицајем који оглашавањем нуди. На напред описани начин подносилац захтева сматра да се ради о облику непоштене пословне праксе, и то обмањујућој пословној пракси сходно одредби 19. став 1. тачка 4) Закона о заштити потрошача, а у којој је наведено 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 даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе потрошача у заблуду у погледу цене или начина на који је

обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене. Подносилац захтева даље сматра да се ради о повреди колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 2) наведеног Закона који предвиђа да постоји повреда колективног интереса потрошача у случају непоштене пословне праксе у смислу чл. 17-23. наведеног закона.

Имајући у виду да је предметни захтев поднет од стране овлашћеног лица, да је подносилац захтева учинио вероватним постојање повреде колективног интереса потрошача, закључком под горњим бројем од 08. 06. 2015. године покренут је поступак заштите колективног интереса потрошача због повреде из члана 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача.

Дана 30. јула 2015. године одржана је усмена расправа у просторијама Министарства којој су присуствовали пуномоћник „Mercator-S“ по приложеном пуномоћју и председник односно законски заступник удружења за заштиту потрошача ЦЕПС.

На усменој расправи пуномоћник „Mercator-S“ је изјавио да је на усмену расправу приступио у својству пуномоћника именованог трговца у уверењу да се предметни поступак води у предмету министарства бр. 330-00-00063/2015-11, а како је од поступајућег органа обавештен да се усмена расправа не односи на тај предмет затражио је да иста буде одложена како би се упознао са списима предмета и природом захтева. Такође, овом приликом је од овог органа затражио непосредно уручење фотокопије Закључка и Обавештења у овој правној ствари, а с обзиром да их није добио од своје странке. Увидом у списе предмета констатовано је да је Обавештење о покретању поступка заштите колективног интереса потрошача са прилозима, препорученом пошиљком послато на адресу седишта трговца и уручено дана 08. 06. 2015. године. Председник и законски заступник ЦЕПС-а сагласио се са предлогом пуномоћника „Mercator-S“ о одлагању усмене расправе. Овај орган је потом донео Закључак о одлагању усмене расправе и следећу усмену расправу заказао за 03. 09. 2015, а што су присутни потврдили својим потписом. Такође, на записник о усменој расправи је констатовано да је присутном пуномоћнику трговца уручен Закључак и Обавештење о покретању поступка заштите колективног интереса потрошача.

На достављени закључак о покретању поступка се изјаснио пуномоћник „Mercator-S“ д.о.о. поднеском од 17. 08. 2015. године, у којем је навео да овом привредном друштву као ни његовом пуномоћнику није достављен наведени захтев за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача, а који је поднео ЦЕПС дана 03. 06. 2015. године, као ни да се из Закључка односно Обавештења овог Министарства не могу утврдити битне чињенице које се односе на конкретне догађаје, начин, односно радње као ни период у коме пријављени трговац приликом издавања рачуна наводно није обрачунавао попуст потрошачима приликом издавања рачуна у складу са подстицајем који је оглашавањем нудио, нити се из достављених исправа може извести закључак о којим конкретно подстицајима је реч. Такође, именовани трговац се у свом изјашњењу позвао на члан 149. став 2. Закона о заштити потрошача којим је прописано да ће Министарство обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о битним чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води и позвати да се изјасни у року од 15 дана од дана пријема овог обавештења и истовремено захтевао да буде обавештен о свим битним чињеницама и доказима због којих се овај поступак води као и да ће након извршеног обавештавања у законском року поступајућем органу доставити изјашњење.

Дана 03. 09. 2015. године одржана је усмена расправа у просторијама Министарства којој су присуствовали пуномоћник „Mercator-S“ по приложеном пуномоћју и председник односно законски заступник ЦЕПС-а.

На усменој расправи пуномоћник „Mercator-S“ је изјавио да у свему остаје код поднеска од 17. 08. 2015. године и како до дана одржавања усмене расправе није добио захтев за испитивање повреде колективног интереса потрошача, као и другу евентуалну документацију па је стога предложио да им се иста сада уручи, а да ће се касније изјаснити. Пуномоћник „Mercator-S“ сагласио се да није потребно одржавати усмену расправу у овој управној ствари. Председник односно законски заступник ЦЕПС-а сагласио се са предлогом пуномоћника „Mercator-S“. Записником са усмене расправе констатовано је потом да је пуномоћнику „Mercator-S“ уручен: захтев за испитивање повреде колективног интереса потрошача од 03. 06. 2015. године изјављен од стране ЦЕПС-а, пријаву потрошача Катарине Тончић од 29. 05. 2015. године, имејл преписку од 25. 12. 2014. године, одговор „Mercator-S“ потрошачу од 12. 02. 2015. године, потврде о пријему рекламације од 15. 04. 2015. године, од 07. 04. 2015. год, рекламацијски записник са датумом решавања рекламације од 03. 04. 2015. и 23. 04. 2015. год, потврде о пријему рекламације од 23. 04. 2015. године и 24. 04. 2015. године, аналитику давања по рачуну од 23. 12. 2014, рачун – табелу од 09. 09. 2014. године. Такође, записником је констатовано да је председнику односно законском заступнику ЦЕПС-а уручен поднесак пуномоћника „Mercator-S“ од 17. 08. 2015. године.

Дана 25. 09. 2015. године пуномоћник именованог трговца доставио је овом органу изјашњење у којем је, између осталог, навео да је Захтев за испитивање повреде колективног интереса потрошача поднет од стране ЦЕПС-а дана 03. 06. 2015. године неоснован јер се на основу документације која се налази у списима предмета може закључити да постоји одсуство било какве повреде која би се могла оквалификовати као повреда колективног интереса потрошача. Именовани трговац је такође у овом изјашњењу навео да је поступио по рекламацији потрошача Катарине Тончић, те да су све рекламације решене исплатом новчаног износа на име разлике између стварне и плаћене цене по достављеним рачунима. Именовани трговац наводи и да је пре покретања поступка заштите колективног интереса потрошача у свему поступио по рекламацијама потрошача, а у складу са својим законским обавезама, а да је до пропуста у обрачунавању попушта дошло услед техничко-информатичке грешке. Именовани трговац додао је да је уколико поступајући орган утврди да има места даљем утврђивању одговорности спреман да предложи давање корективне изјаве којом би се обавезао да неће поновити сличну радњу која би могла довести до повреде колективног интереса потрошача.

Поступајући орган је потом, дана 01. 10. 2015. године упутио привредном друштву „Mercator-S“ Позив за изјашњење, а којим је именовани трговац позван да у року од осам дана од дана пријема овог позива предложи обавезе које је спреман да предузме ради отклањања повреде закона (корективна изјава). Притом је именовани трговац упозорен да ће поступајући орган донети одлуку у складу са утврђеним чињеничним стањем уколико се именовани трговац не изјасни сходно напред наведеном.

Именовани трговац се по упућеном Позиву изјаснио дописом који је запримљен код овог органа дана 12. 10. 2015. године, а којим је навео да у конкретном случају због којег је поступак и покренут није постојала његова намера да повреди колективни интерес потрошача, да је спроводио продајни подстицај на оглашени начин, да су рекламације потрошача Катарине Тончић решене као и да се може обавезати према овом потрошачу да неће поновити радњу којом се штети њеном потрошачком интересу почев од дана изјављивања ове корективне изјаве.

Поступајући орган је потом дана 13. 11. 2015. године упутио Позив за изјашњење подносиоцу захтева за заштиту колективног интереса потрошача Удружењу за заштиту потрошача ЦЕПС којом је ова странка позвана да се у року од осам дана од дана пријема истог изјасни на

поднеске пуномоћника привредног друштва „Mercator-S“ од дана 25. 09. 2015. године и 12. 10. 2015. године.

Дана 27. 11. 2015. године ЦЕПС је упутио изјашњење поступајућем органу у коме је навео да остаје при својим наводима из самог Захтева за заштиту колективног интереса потрошача. ЦЕПС у свом изјашњењу такође наводи да су истините тврдње пуномоћника „Mercator-S“ да је овај трговац поступио по рекламацијама потрошача Катарине Тончић вративши вишак наплаћеног новчаног износа. Међутим, ЦЕПС сматра нетачним наводе именованог трговца о неоснованости поднетог Захтева за заштиту колективног интереса потрошача јер се поднети рачуни са обрачунатом ценом супротно оглашеним продајним подстицајем односе на дужи временски период због чега постоји основана сумња да су у том периоду обмањивани и други потрошачи.

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

Записником о извршеном инспекцијском надзору Министарства трговине, туризма и телекомуникација, Сектора тржишне инспекције, Одељења Београд, Одсека за контролу промета број: 334-00-03127/2015-06 од 10.02.2015. године поступајући инспектор непосредним увидом на продајном месту трговца, констатовао је да се на инфопулту налази обавештење потрошачима о условима добијања и коришћења продајног подстицаја „Ко у уторак купује, исплати му се“ у ком је наведено да се попуст обрачунава на каси и да не важи за акцијске артикле, цигарете, ваучер, штампу и закључане цене. Констатовао је и да се поред овог обавештења налази и обавештење да се додатни попусти на каси од 10% не односе на акцијске артикле, изабрано за вас, дуван, дуванске производе, дневне новине и магazine, као да попусти не важе за пастеризовано и стерилизовано млеко, свежу рибу, бели јогурт, свеже месо, сунцокретово уље, пшенично брашно, бели и кристал шећер и коначне цене, да попусти важе само за куповине физичких лица и да се не одобравају за куповину на рате са Пика картицом.

Даље, поступајући орган је извршио увид у рекламацијске записнике именованог трговца бр. 1 и 2, потврде о пријему рекламације и одговор на рекламацију потрошача од 07.04.2015. и од 15.04.2015. године и у одговор потрошачу од 12.02.2015. године. Наведена документа сачинио је трговац по основу изјављене рекламације потрошача Катарине Тончић због необрачунавања попушта и где је трговац, као начин решавања рекламације, понудио потрошачу враћање разлике у новцу. На овај начин, трговац је на недвосмислен начин потврдио да је рекламација потрошача оправдана и да није обрачунао попуст сходно свом обавештењу.

Дакле, у конкретном случају именованог потрошача, утврђено је да је трговац поступио по рекламацијама наведеног потрошача тако што је накнадно обрачунао оглашени продајни подстицај у виду попушта од 10 % на цене робе на које је потрошач имао право у складу са обавештењем трговца и вратио му више наплаћени новчани износ. Међутим, на овај начин, кроз исправку погрешно обрачунате цене и повраћај више наплаћене продајне цене, јесте задовољен интерес појединачног потрошача али није отклоњена повреда колективног интереса потрошача у виду обмањујуће пословне праксе коју је именовани трговац учинио на напред описани начин у односу на неодређен број потрошача и у дужем временском периоду, а што су две различите ситуације. За постојање повреде колективног интереса потрошача у виду непоштене пословне праксе није потребно утврђивати колико је потрошача оштећено оваквом праксом трговца, те у том смислу нису релевантне ни одлуке трговца по рекламацијама потрошача, већ је довољно да се из утврђеног чињеничног стања, а на основу

оцењених доказа утврди да радња трговца, сходно закону, представља непоштenu пословну праксу у облику обмањујуће пословне праксе.

На одлуку поступајућег органа није од утицаја изјава пуномоћника Mercator-S“ да у погледу одређеног именованог потрошача неће убудуће чинити повреду права потрошача односно да неће обрачунавати попуст на рачуне за купљену робу у износу мањем од оглашеног јер се оваква изјава трговца не може сматрати корективном изјавом у смислу Закона о заштити потрошача, те као таква не може произвести последице односно трговац не може на овај начин отклонити учињену повреду колективног интереса потрошача. Наиме, сходно наведеном закону, давањем корективне изјаве трговац се обавезује да убудуће неће чинити повреде закона односно, у конкретном случају, да именовани трговац неће чинити обмањујућу пословну праксу у виду обрачуна цене супротно оглашеном продајном подстицају. Само таква изјава, изјављена за убудуће и према свим потенцијалним потрошачима може произвести дејство у смислу прекида и, евентуално, касније обуставе претходно покренутог поступка заштите колективног интереса потрошача. Из наведеног разлога, овај орган констатује да изјава именованог трговца није од утицаја односно да се она не може сматрати корективном изјавом те се из тог разлога нису стекли услови за прекид поступка колективне заштите интереса потрошача.

Тврдња трговца Mercator-S“ да није постојала намера чињења обмањујуће пословне праксе односно да је до погрешног обрачуна цене дошло услед информатичко-техничке грешке није од утицаја на постојање повреде заштите колективног интереса потрошача и не може бити од утицаја на утврђивање учињене повреде колективног интереса потрошача.

Чланом 17. Закона о заштити потрошача прописано је да је забрањена непоштена пословна пракса као и да трговац сноси терет доказивања да није обављао непоштenu пословну праксу.

Чланом 18. став 6. Закона о заштити потрошача прописано је да се непоштеном пословном праксом нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса.

Чланом 19. став 1. тачка 4. 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 цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене.

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.

Чланом 149. став 1. Закона о заштити потрошача прописано је да Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере, док је ставом 3. истог члана прописано да лице против којег се води поступак може у свом одговору дати предлог обавеза које је спремно да предузме ради отклањања повреде закона, са условима и роковима за спровођење (корективна изјава).

Дакле, овај орган је утврдио да је именовани трговац учинио повреду колективног интереса потрошача обављајући непоштenu пословну праксу у виду обмањујуће пословне праксе јер је довео у заблуду потрошаче у виду продајне цене робе, на тај начин што је оглашавао

продајни подстицај у виду попуста од 10% на цену артикала који нису били изузети из продајног подстицаја у складу са обавештењем трговца, а потом им тај попуст није обрачунавао, већ наплаћивао цену без продајног подстицаја. Mercator-S“ током трајања поступка заштите колективног интереса потрошача није пружио релевантне доказе да није обављао непоштenu пословну праксу у виду обмањујуће пословне праксе на напред описани начин.

Чланом 126. став 1. Закона о заштити потрошача прописано је да Министарство спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача, док је чланом 149. истог закона прописано да Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере. Чланом 192. Закона о општем управном поступку предвиђено је да на основу одлучних чињеница утврђених у поступку, орган надлежан за решавање доноси решење о управној ствари која је предмет поступка.

Имајући у виду напред наведено чињенично стање, као и законске одредбе, 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