



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,  
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Број: 330-00-00108/2016-11

16. мај 2017. 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 трговца „Serbia broadband – srpske kablovske mreže doo Beograd“, д.о.о. са седиштем у Београду, министар трговине, туризма и телекомуникација, доноси

### РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је трговац „Serbia broadband – srpske kablovske mreže doo Beograd“, д.о.о. са седиштем у Београду, ул. Булевар Зорана Ђинђића 8а, учинио повреду колективног интереса потрошача тако што што у члану 12. Општих услова (Пречишћен текст Општих услова од 1.9.2015. са изменама и допунама 1 од 1.10.2015., 2 од 2.11.2015., 3 од 9.12.2015. 4 од 29.12.2015. и 5 од 1.06.2016.) уговара неправичну одредбу у корист трговца обавезујући потрошача који раскине уговор са минималном уговорном обавезом да плати уговорну казну трговцу у износу преосталих месечних рата до истека уговореног периода, а чиме је учинио повреду из члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да обустави уговарање неправичних уговорних одредаба из 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

Током вршења службеног надзора дана 21. новембра 2016. године ово министарство је извршило увид у Опште услове „SBB“ (Пречишћен текст Општих услова од 1.9.2015. са изменама и допунама 1 од 1.10.2015., 2 од 2.11.2015., 3 од 9.12.2015. 4 од 29.12.2015. и 5 од 1.06.2016., у даљем тексту: Општи услови). Увидом је констатовано да се у члану 12. Општих услова именованог трговца наводи да се се закључивањем Претплатничког уговора за коришћење услуге кабловског интернета и означавањем понуђеног поља по избору Претплатника, Претплатник опредељује за минимални период коришћења услуге из погодности дефинисане наведеном понудом са ценовником. Даље се наводи да Претплатник може једнострано да раскине уговор о коришћењу услуге кабловског интернета пре истека минимално уговореног периода, али је у том случају дужан да плати уговорну казну у новчаном износу који је једнак броју преосталих месеци до истека минималног уговореног

периода помножен са висином месечне претплате. У истом члану наведених општих услова је предвиђено да се одредбе о плаћању уговорне казне примењују и у случају да „SBB“ једнострано раскине уговор везан за кабловски интернет, уколико претплатник не измири све своје доспеле обавезе у складу са чланом 38. наведених Општих услова „SBB“.

Имајући у виду напред наведено, овај орган је донео Закључак о покретању поступка заштите колективног интереса потрошача против именованог трговца, под горњим бројем, дана 22. новембра 2016. године.

На достављено Обавештење са Закључком о покретању поступка, изјаснио се именовани трговац, дана 7. децембра 2016. године, поднеском у коме се наводи да у погледу одредби којима се одређује уговорна казна за Претплатника у случају када „SBB“ једнострано раскине уговор са Претплатником који није измирио своје доспеле обавезе, сматра да ове одредбе нису неправичне те да износе које су у тим случајевима Претплатници дужни да плате значајно не премашује износ претрпљене штете. Даље се у поднеску наводи да се закључивањем ових уговора Претплатницима у зависности од акције-промоције омогућавају попусти приликом инсталације услуге, цене интернет брзине, коришћење уређаја без накнаде, а коришћењем у пакету са другим услугама и на цену пружених услуга. Именовани трговац додаје да је чланом 38. Општих услова одређено да уколико Претплатник не измири своје обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавеза „SBB“ има право да Претплатнику укине услугу/услуге (искључење), уз претходно обавештење у писаном облику које ће садржати упозорење на обавезу измирења доспелог дуга и позив да обавезе буду измирене у додатном року од 30 дана. Уколико Претплатник не плати заостала дуговања ни у року од 30 дана од дана искључења услуге, „SBB“ задржава право да изврши демонтажу Претплатниковог прикључка/опreme, након чега се сматра да је уговор аутоматски раскинут, а претплатникова обавеза да исплати дуговања остаје. У вези са тим, именовани трговац закључује да се на описани начин фер односи према Претплатницима, којима се дају погодности да би били у уговорном односу 24 месеца, те се исти упозорава у случају да крши своје уговорне обавезе. Именовани трговац сматра да би уговори са минималном уговорном обавезом изгубили сваки смисао уколико би Претплатник и поред добијених погодности и попушта могао да извршава своју обавезу редовног плаћања за извршене услуге иако је услуга редовно пружана.

Именовани трговац се даље у свом изјашњењу позвао на допис Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштански саобраћај (у даљем тексту: РАТЕЛ), а којим су упућене препоруке и налози у погледу измена и допуна Општих услова „SBB“. Наиме, „SBB“ посебно истиче део дописа којим је РАТЕЛ упутио примедбу на одредбу општих услова којом је регулисано обештећење „SBB“ односно предвиђено да уколико Претплатник жели да раскине уговор пре истека минималног периода коришћења услуге, он то може урадити ако плати уговорну казну у новчаном износу добијених погодности које су условиле минимални уговорени период. Даље, „SBB“ сматра да је на тај начин РАТЕЛ стао на становиште да уговорна казна није јасно дефинисана па је сматрао да би је требало дефинисати тако да Претплатнику буде јасно шта треба да плати, а што је број преосталих месеци до истека минималног уговореног периода помножен висином месечне претплате у случају једностраног раскида уговора од стране Претплатника те да је „SBB“ поступио по овом налогу.

„SBB“ даље наводи да су у овом случају одредбе Закона о заштити потрошача тешко применљиве јер се ради о специфичној услузи где је однос међусобних престација у време закључења уговора као и у време раскида тешко мерљив и зависи од тренутка раскида, да Закон о електронским комуникацијама као и правилници РАТЕЛ-а не регулишу ово питање те да је потребно доношење додатне регулативе. Именовани трговац додаје да је Закон о електронским комуникација *lex specialis* у односу на Закон о заштити потрошача као и да су законодавства у околним земљама усвојила решење по којем се у описаној ситуацији раскида

претплатнички уговор, а Претплатнику оставља могућност да оптира између плаћања свих преосталих месечних накнада до краја уговореног периода пружања услуге или плаћања накнаде у висини остварених попушта на услуге које је користио уколико је то повољније за Претплатника. Подносилац изјашњења закључује да из напред наведених разлога сматра да у овом случају није дошло до угрожавања колективног интереса потрошача односно да цитирана одредба Општих услова није неправична уговорна одредба у смислу члана 41-45, а у вези са чланом 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача и истовремено захтева да овај орган обустави покренути поступак заштите колективног интереса потрошача.

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

У члану 12. Општих услова именованог трговца наводи се да се закључивањем Претплатничког уговора за коришћење услуге кабловског интернета и означавањем понуђеног поља по избору Претплатника, Претплатник одређује за минимални период коришћења услуге из погодности дефинисане наведеном понудом са ценовником. Даље се наводи да Претплатник може једнострано да раскине уговор о коришћењу услуге кабловског интернета пре истека минимално уговореног периода, али је у том случају дужан да плати уговорну казну у новчаном износу који је једнак броју преосталих месеци до истека минималног уговореног периода помножен са висином месечне претплате. У истом члану наведених општих услова је предвиђено да се одредбе о плаћању уговорне казне примењују и у случају да „SBB“ једнострано раскине уговор везан за кабловски интернет, уколико претплатник не измири све своје доспеле обавезе у складу са чланом 38. наведених Општих услова „SBB“.

У току поступка и на основу извршеног увида у Понуду са ценовником именованог трговца од 1. фебруара 2017. године овај орган је утврдио да се у овој понуди налази услуга интернета (flat home paket M+) чије се пружање корисницима омогућава на следећа два начина: 1) коришћење услуге са уговорном обавезом у периоду од најмање 24 месеца уз брзину (download/upload, до 60/4 Mb/s и до 10 Mb/s) и 2) Prepaid режим (без уговорне обавезе односно закључивањем уговора на неодређено време уз месечну накнаду од 2.190,00 динара).

Последице једностраног раскида уговора од стране корисника су различите, у зависности од тога коју врсту уговора корисник раскида. У првом случају, претплатник може једнострано да раскине уговор о коришћењу услуге кабловског интернета пре истека минимално уговореног периода, али је у том случају дужан да плати уговорну казну у новчаном износу који је једнак броју преосталих месеци до истека минималног уговореног периода помножен са висином месечне претплате.

У другом случају, а како је у члану 8. Општих услова именованог трговца предвиђено, Prepaid режим се односи на одабир интернет пакета (брзине download/upload), са неограниченим коришћењем интернет саобраћаја одређене брзине (у Mb/s), а који претплатник плаћа унапред и траје 30 дана од активације. Дакле, у овом случају претплатник плаћа услугу пружања интернета унапред и користи је у одређеном периоду при чему може раскинути уговорни однос са оператором у било ком тренутку без обавезе плаћања уговорне казне или било какве накнаде.

Наиме, када би уговор пре истека његовог важења једнострано раскинуо корисник који је с оператором закључио уговор на 24 месеца којим се обавезао да 24 месеца плаћа месечне рате у прописаном износу, на пример од по 2.190,00 динара (flat home paket M+), тада би претплатник, у складу са чланом 12. Општих услова именованог оператора, био дужан да оператору накнади штету у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода обавезног трајања уговора. Примера ради, уколико би корисник након 4 месеца коришћења услуге интернета раскинуо уговор, био би дужан да оператору исплати уговорну

казну у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода од 24 месеца, што конкретно значи да би корисник био дужан да плати преосталих 20 месечних накнада у износу од по 2.190,00 динара, односно укупно 43.800,00 динара. Даље, овај орган је увидом у Опште услове пословања именованог трговца утврдио да се потенцијални претплатници услуге интернета морају обавезати да плате прикључење на кабловско-дистрибутивни систем СББ-а, а што представља предуслов за коришћење свих услуга именованог трговца. Наведено прикључење претплатник је дужан да плати у износу од 3.900,00 динара у једнократном износу приликом самог прикључења као и да редовно плаћа месечно одржавање КДС система у износу од 1.295,00 динара. Овај је орган утврдио да све наведено у свом збиру ствара значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна, као и оптерећење на штету потрошача као уговорне стране, 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 одржава у чињеници да након раскида уговора, именовани трговац више ни не пружа услугу кориснику, па самим тим нема ни трошкове.

Са друге стране, у току спроведеног поступка, именовани трговац није доказао да ли и колику штету трпи у случају када Претплатник раскине уговор о пружању услуге интернета пре истека минималног уговореног периода. Даље, увидом у Понуду са ценовником и Акцијски ценовник који су важили на дан 22.11.2017. године, овај орган је утврдио да се потенцијалним претплатницима не нуде продајни подстицаји у виду попушта на месечну цену услуге интернета уколико се одлуче за закључивање уговора са минималним трајањем уговорне обавезе у односу на Припејд режим. Наиме, као у напред описаном примеру, месечна цена за услугу интернета је понуђена у износу од 2.190,00 динара независно од тога коју врсту уговора Претплатник закључује. У том смислу, именовани трговац није доказао да ли Претплатницима услуге интернета нуди и обрачунава попусте, а како је навео у свом изјашњењу, односно није доказао да се превременим раскидом уговора од стране Претплатника причињава штета у смислу разлике између цене са и без попушта у зависности од врсте уговора који се закључује са претплатницима.

Даље, нису од утицаја наводи именованог трговца да је у свему поступио са Налозима и препорукама Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштански саобраћај (РАТЕЛ), а којим је ова агенција захтевала од оператора да одредбу о уговорној казни преформулишу на начин да претплатницима буде јасно шта су дужни да плате у случају превременог раскида. Наиме, наведена агенција је у складу са својим овлашћењима наложила да се одређене одредбе општих услова промене у смислу њихове јасноће, одређености и прецизности како би претплатницима биле јасне обавезе које преузимају у случају закључења уговора са именованим трговцем. Међутим, ова агенција није улазила у оцену правичности наведене одредбе у смислу прописа у области заштите потрошача јер је описано овлашћење у надлежности поступајућег органа.

Такође нису од утицаја наводи именованог трговца да су у наведеном случају одредбе Закона о заштити потрошача тешко применљиве, а нису тачни наводи да су одредбе Закона о електронским комуникацијама *lex specialis* у односу на одредбе Закона о заштити потрошача. Наиме, Закон о електронској комуникацији регулише делатност обављања електронских комуникација, а не област заштите потрошача која је предмет регулисања Закона заштите потрошача.

Даље, чланом 4. став 1. Закона о заштити потрошача је одређено да се одредбе овог закона примењују на односе потрошача и трговаца који су предмет овог закона осим у случају постојања одредби са истим циљем којима се обезбеђује виши ниво заштите потрошача. Имајући у виду да се у складу са чланом 5. став 1. тачка 24) Закона о заштити потрошача,

електронске комуникационе услуге сматрају услугама од општег економског интереса, а које на тржишту пружа именовани трговац, те да се одредбама Закона о електронским комуникацијама не регулишу неправичне уговорне одредбе у односу оператор-претплатник, већ су неправичне уговорне одредбе предмет регулисања Закона о заштити потрошача и именовани трговац је дужан да своје пословање усклади на овај начин.

Чланом 43. став 2. Закона о заштити потрошача дефинисана је неправична уговорна одредба као свака одредба која, противно начелу савесности и поштења, има за последицу значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача. У ставу 3. истог члана наведени су критеријуми на основу којих се утврђује да ли је одређена одредба уговора неправична, а то су: природа робе или услуга на које се уговор односи, околности под којима је уговор закључен, остале одредбе истог уговора или другог уговора са којим је уговор у вези и начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора.

Чланом 45. став 1. тачка 3) истог закона прописано је да су уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије, 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) истог закона прописано је да повреда колективног интереса потрошача постоји у случају неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 41. до 45. овог закона.

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, овај орган је утврдио да у спорној одредби Општих услова трговца постоји повреда колективног интереса потрошача, а која се огледа у чињеници да ова одредба доводи до очигледне несразмере у давањима између уговорних страна као и у чињеници да закључивању уговора не претходи преговарање о садржини уговорних одредби већ потрошач као економски слабија страна пристаје на унапред одређене услове.

#### 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**