



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Број: 330-00-00089/2015-11

28. октобар 2016. 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 Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. са седиштем у Београду, министар трговине, туризма и телекомуникација, доноси

РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. са седиштем у Београду, ул. Таковска бр. 2, учинило повреду колективног интереса потрошача тако што у Општим условима за пружање услуга у јавној фиксној мрежи „Телекома Србија“, који су почели да се примењују од дана 15.04.2015. године, у тачки 3. Заснивање и трајање уговорног односа, у подтачки 3.3, уговара неправичну одредбу у корист трговца, прописујући да је код уговора закључених између Телекома и корисника, на одређено време са погодностима, корисник који откаже Уговор или Телеком кривицом корисника раскине Уговор, обавезан да једнократно, до датума рока за плаћање назначеног на рачуну, Телекому накнади штету у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода обавезног трајања Уговора, по Ценовнику важећем на дан отказа односно раскида Уговора, и/или да накнади Телекому штету у другом износу уколико је то предвиђено Уговором, у случајевима да је обавезно трајање Уговора замена за накнаду трошкова изградње приступне инфраструктуре који износ може бити у висини трошкова, дакле обавезује потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете.

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 30 (тридесет) дана и о томе обавести ово министарство у року од 8 (осам) дана од дана поступања.

Ово решење је коначно.

Образложење

Овом министарству дана 14.09.2015. године достављен је захтев Удружења „Народни парламент“, са седиштем у Лесковцу, ул. Ђорђе Лешњак бр. 32, за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. У достављеном захтеву је наведено да је у Општим условима за пружање услуга у јавној фиксној мрежи „Телекома Србије“, у тачки 3. Заснивање и трајање уговорног односа, у подтачки 3.3, уговорена неправична одредба у корист трговца, на тај начин што је код

уговора закључених између Телекома и корисника, на одређено време са погодностима, корисник који откаже Уговор или Телеком кривицом корисника раскине Уговор, обавезан да једнократно, до датума рока за плаћање назначеног на рачуну, Телекому накнади штету у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода обавезног трајања Уговора, по Ценовнику важећем на дан отказа односно раскида Уговора, и/или да накнади Телекому штету у другом износу уколико је то предвиђено Уговором, у случајевима да је обавезно трајање Уговора замена за накнаду трошкова изградње приступне инфраструктуре који износ може бити у висини трошкова. На напред описани начин подносилац захтева сматра да се ради о неправичној уговорној одредби из члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача. 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 неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу члана 41. до 45. 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 14.10.2015. 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 Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ поднеском од 02.11.2015. године, у којем је навело да не стоје наводи из захтева за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача, јер ово предузеће у свом пословању примењује одредбе Закона о електронским комуникацијама („Сл. гласник РС“, бр.44/10, 60/13 – Одлука УС и 62/14, у даљем тексту: ЗЕК) који се као секторски закон примењује на пословање Телекома Србија. У свом изјашњењу трговац се позива на чл. 105. и 106. ЗЕК-а којима је прописана обавеза оператора да о својој понуди и условима за закључење уговора потрошаче јасно и недвосмислено обавести, а нарочито о року важења уговора, условима под којима се уговор продужава, односно раскида, укључујући нарочито услове коришћења услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима, престанку уговорног односа, са и без плаћања трошкова у вези са раскидом. Даље је у изјашњењу наведено да су уговори који потрошачи и Телеком закључују по правилу уговори по приступу о којима се не воде преговори, и да су уговори сачињени у складу са одредбама ЗЕК-а, који као секторски закон, не само да предвиђа могућност давања одређених погодности корисницима, већ обавезује операторе да кориснике на јасан и недвосмислен начин обавести како о тим погодностима тако и о постојању евентуалних трошкова по корисника у случају престанка уговорног односа. Трговац је истакао да Телеком Србија предуговорно обавештава своје кориснике о свим неопходним информацијама, чиме неспорно испуњава и своју дужност обавештавања пре закључења уговора из члана 13. и члана 87. Закона о заштити потрошача. Како је спорна одредба унапред била позната потрошачу, односно како му је та обавеза била унапред предочена, а имајући у виду да се потрошач својевољно обавезао и да му је та рачуница у моменту закључења уговора била одговарајућа, по оцени трговца не ради се о неправичној уговорној одредби из члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача.

Трговац је у свом изјашњењу истакао да закључење уговора на минимални период ни у ком случају није једина опција која се нуди потрошачу, с обзиром на то да у сваком тренутку Телеком Србија има у својој понуди и опцију закључења уговора на неодређено време у ком случају корисник има право да у сваком тренутку откаже уговор без било каквих додатних обавеза по основу раскида уговора. Како корисник пре закључења уговора има право избора у доношењу одлуке о склапању уговора са минималним трајањем уговора, трговац је навео да Телеком Србија не може одговарати за погрешне процене својих корисника/потрошача.

Дана 20.09.2016. године одржана је усмена расправа у просторијама Министарства којој су присуствовали пуномоћници Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ и Удружења „Народни парламент“, по приложеним пуномоћјима.

На усменој расправи пуномоћник Удружења „Народни парламент“ је остао код навода из захтева и предложио да Министарство донесе решење о утврђивању постојања повреде колективног интереса потрошача.

Пуномоћник Телекома Србија је остао код изнетих навода у изјашњењу и додао да никада у понуди Телекома није био интернет пакет искључиво и само закључењем уговора на 24 месеца, већ корисник има право избора између више кампања. Наиме, корисник може да закључи уговор на неодређено време уз могућност раскидања уговора без плаћања икаквих пенала, а као доказе својих тврдњи пуномоћник је приложио списак кампања које су важиле у периоду март-новембар 2015. године, тј. пре покретања предметног поступка, као и print screen са интернет странице Телекома из септембра 2015. године и тренутно, из којих се види да је корисник унапред јасно и недвосмислено обавештен о могућностима избора (нпр. исказана месечна накнада са уговорном обавезом 24 месеца која износи 1.549,00 динара и месечна накнада без уговорне обавезе која износи 1.749,00 динара) и условима закључења уговора за интернет услугу. Такође, пуномоћник је приложио поступајућем органу и следећа документа: Опште услове за мобилну телефонију VIP MOBILE, Опште услове за мобилну и фиксну телефонију компаније Теленор, Опште услове за коришћење КДС-а, СББ-а и Опће увјете пословања за хрватски Телеком, у којима је, према наводима пуномоћника, на исти начин предвиђено да је у случају једностраног раскида уговора пре истека рока на који је закључен, корисник-претплатник дужан да плати преостале месечне накнаде до истека периода на који је закључен уговор.

Пуномоћник Телекома Србија је истакао да закључењем уговора на одређени временски период корисник остварује одређени бенефит јер практично Телеком субвенционише делимично цену уређаја или нижу цену месечне претплате. С друге стране, закључивањем уговора на одређени временски период Телеком планира своје приходе како би могао та средства да касније инвестира у развој инфраструктуре и унапређење услуге.

На ове наводе изјаснио се пуномоћник Удружења „Народни парламент“ наводећи да се у поднетом захтеву за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача не оспорава могућност избора коју Телеком нуди потрошачу, већ се указује на несразмеру у смислу члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача. Такође, пуномоћник Удружења се успротивио наводима пуномоћника Телекома да у Опћим увјетима пословања хрватског Телекома постоји идентична одредба, већ је изјавио да је у чланку 18. тачка 5) Опћих увјета прописано да је претплатник дужан да плати накнаду у висини попушта на производе и услуге које је остварио ако је плаћање те накнаде повољније за претплатника од плаћања месечне накнаде за остатак раздобља обавезног трајања уговора, и да оваква опција не постоји у Општим условима Телекома.

На ову изјаву пуномоћника Удружења „Народни парламент“ изјаснио се пуномоћник Телекома и изјавио да претходно наведено зависи од пословне политике оператора и да оператори на нашем тржишту функционишу по истом принципу као и Телеком. Такође, навео је да је повољнију опцију за кориснике који су једнострано раскинули уговор Телеком омогућио сталном понудом за закључење Winback уговора, дакле новог уговора, уз ослобађање од плаћања фактурисаних месечних накнада по раскинутом уговору.

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

У Општим условима за пружање услуга у јавној фиксној мрежи Телекома Србија, у тачки 3. Заснивање и трајање уговорног односа, у подтачки 3.2 предвиђено је да осим уколико Уговором није другачије предвиђено, Уговор се закључује на неодређено време. Корисник у том случају има право да откаже Уговор за све или неку од тражених услуга, с тим да остаје у обавези да плати Телекому накнаде за стварање техничких могућности, за успостављање, као и за коришћење услуга у периоду до престанка важења Уговора. У подтачки 3.3. Општилх услова предвиђено је да Телеком и корисник могу да уговоре пружање услуга и на одређено време (на период обавезног трајања Уговора односно минимални период важења Уговора), у ком случају важе посебно дефинисани услови, у складу са Ценовником и Уговором. Уговарањем обавезног трајања Уговора корисник стиче одређене погодности, које се могу односити како на посебне услове коришћења услуга тако и на могућност куповине уређаја неопходних за коришћење услуга, а у складу са Уговором. Даље је прописано да у случају да пре истека периода обавезног трајања Уговора корисник откаже Уговор или Телеком кривицом корисника раскине Уговор, корисник је обавезан да једнократно, до датума рока за плаћање назначеног на рачуну, Телекому накнади штету у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода обавезног трајања Уговора, по Ценовнику важећем на дан отказа односно раскида Уговора, и/или да накнади Телекому штету у другом износу уколико је то предвиђено Уговором, у случајевима да је обавезно трајање Уговора замена за накнаду трошкова изградње приступне инфраструктуре може бити износ у висини наведених трошкова.

У току поступка и на основу достављене документације овај орган је утврдио да је у понуди фиксне мреже Телекома услуга интернета брзине до 10/1 Mb/s чије се пружање корисницима омогућава на следећа два начина: закључивањем уговора на одређено време уз уговорну обавезу од 24 месеца којом се корисник обавезује да ће плаћати месечну накнаду у износу од по 1.549,00 или закључивањем уговора на неодређено време уз месечну накнаду од 1.749,00 динара. Последице једностраног раскида уговора од стране корисника су различите, у зависности од тога коју врсту уговора корисник раскида. Како је у Општим условима за пружање услуга у јавној фиксној мрежи Телекома Србија у подтачки 3.2 предвиђено, корисник који је са Телекомом закључио уговор на неодређено време, има право да откаже Уговор за све или неку од тражених услуга, с тим да остаје у обавези да плати Телекому накнаде за стварање техничких могућности, за успостављање, као и за коришћење услуга у периоду до престанка важења Уговора. Дакле, корисник је у овом случају дужан да плати накнаду за услуге пружене до тренутка раскида уговора као и накнаду за стварање техничких могућности. С друге стране, последице су другачије када уговор једнострано раскида корисник који је закључио уговор на одређено време и има уговорну обавезу у трајању од 24 месеца.

Када би уговор пре истека његовог важења једнострано раскинуо корисник који је с Телекомом закључио уговор на 24 месеца којим се обавезао да 24 месеца плаћа уговорну обавезу у прописаном износу, на пример од по 1.549,00 динара, тада би корисник, у складу са подтачком 3.3. Општилх услова за пружање услуга у јавној фиксној мрежи Телекома Србија, био дужан да једнократно, до датума рока за плаћање назначеног на рачуну, Телекому накнади штету у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода обавезног трајања Уговора, по Ценовнику важећем на дан отказа односно раскида Уговора, и/или да накнади Телекому штету у другом износу уколико је то предвиђено Уговором, у случајевима да је обавезно трајање Уговора замена за накнаду трошкова изградње приступне инфраструктуре може бити износ у висини наведених трошкова. Примера ради, уколико би корисник након 4 месеца коришћења услуге интернета раскинуо уговор, био би дужан да Телекому једнократно, до датума рока за плаћање назначеног на рачуну накнади штету 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 1.549,00 динара, односно укупно 30.980,00 динара. Овај орган утврдио је да би

то била значајна несразмера 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, Телеком Србија више ни не пружа услугу кориснику, па самим тим нема ни трошкове.

Такође, овај орган је извршио преглед и анализу чланка 18. Опћих увјета Хрватског Телекома д.д. за пружање услуга у јавној непокретној комуникацијској мрежи (фиксне услуге Хрватског Телекома) који је Телеком Србија приложио као доказ истог принципа пословања. У овим опћим увјетима, у чланку 18. Трајање претплатничког уговора, ставак 5. прописано је: „Ако је Претплатнички уговор (одговарајуће измене и допуне Претплатничког уговора), у оквиру посебне понуде Хрватског Телекома, склопљен на одређено раздобље обвезног трајања уговора, сукладно ставку 2. овог чланка, а Претплатник тијekom раздобља обвезног трајања уговора једнострано раскине Претплатнички уговор (одговарајуће измене и допуне Претплатничког уговора), или ако кривњом Претплатника дође до раскида Претплатничког уговора (одговарајуће измене и допуне Претплатничког уговора) прије истека раздобља обвезног трајања уговора, Претплатник ће бити дужан платити мјесечну накнаду за остатак раздобља обвезног трајања уговора или накнаду у висини попушта на производе и услуге које је остварио ако је плаћање те накнаде повољније за Претплатника сукладно Цјенику за фиксне услуге Хрватског Телекома што ће бити детаљније утврђено посебним увјетима појединог тарифног модела и/или пакета или у Цјенику за фиксне услуге Хрватског Телекома“.

Утврђено је да је последица једностраног раскида од стране корисника током трајања претплатничког уговора на одређено време прописана алтернативно и то тако да ће корисник бити дужан платити месечну накнаду за остатак периода обвезног трајања уговора или накнаду у висини попушта на производе и услуге које је остварио ако је плаћање те накнаде повољније за корисника у складу с Ценовником за фиксне услуге Хрватског Телекома. Примена овакве норме на горе описаног корисника који је након четири месеца коришћење услуге интернета раскинуо уговор закључен на 24 месеца, произвела би следеће последице: корисник би био дужан да плати месечну накнаду за остатак периода обвезног трајања уговора, што би значило 20 месечних рата у износу од по 1.549,00, што укупно износи 30.980,00 динара или би био дужан да плати накнаду у висини попушта на услугу који је остварио ако је плаћање те накнаде повољније за корисника. Ова друга прописана могућност тј. друга последица раскида уговора, односно њена примена на корисника значи да би корисник који је услугу интернета користио свега 4 месеца био дужан да оператору плати накнаду у висини оствареног попушта за коришћену услугу. Висина оствареног попушта представља разлику између редовне месечне накнаде без уговорне обавезе 24 месеца која износи 1.749,00 динара и месечне накнаде уз уговорну обавезу 24 месеца која износи 1.549,00 динара, односно разлика износи 200,00 динара. Како је корисник услугу користио свега 4 месеца, укупно би био дужан да плати $4 \times 200,00 = 800,00$ динара, односно износ од 800,00 динара представљао би накнаду у висини попушта на услугу који је корисник остварио. Дакле, применом прве последице (опције) у случају једностраног раскида уговора, корисник би био дужан да оператору плати 30.980,00 динара док би применом друге последице (опције) корисник био дужан да оператору плати 800,00 динара, а како Опћи увјети Хрватског Телекома д.д. за пружање услуга у јавној непокретној комуникацијској мрежи (фиксне услуге) предвиђају примену друге последице уколико је она повољнија за корисника, у овом хипотетичком случају дуг у износу од 800,00 динара је повољнији за потрошача. Општи услови за пружање услуга у јавној фиксној мрежи Телекома Србија не садрже одредбу којом се алтернативно пружа ова могућност као повољнија за корисника, већ је јасно у подтачки 3.3

прописано да је корисник који једнострано раскине Уговор пре његовог истека, дужан да једнократно Телекому накнади штету у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода обавезног трајања Уговора, по Ценовнику важећем на дан раскида Уговора.

По оцени овог органа, нису од утицаја наводи изнети у Изјашњењу Телекома Србија од 2. новембра 2015. године да је кориснику/потрошачу обавеза у случају раскида уговора пре истека периода његовог трајања била унапред предочена и да се корисник на њу својевољно обавезао јер му је та рачуница у моменту закључења уговора била одговарајућа, нарочито имајући у виду објективну немогућност потрошача да утиче на садржину одредаба формуларних уговора, а што произилази, између осталог, и из економске, стручне и информативне надмоћности трговца. Такође, по оцени овог органа, нису од утицаја наводи пуномоћника Телекома Србија да општи услови других оператора на домаћем тржишту, као што су Vip Mobile, Telenor и SBB, садрже идентичну одредбу којом се у случају једностраног раскида уговора пре истека периода на који је закључен, корисник-претплатник обавезује да плати преостале месечне накнаде до истека периода на који је закључио уговор. Аргумент који је изнео Телеком Србија да и други телекомуникациони оператори уговарају исту одредбу у општим условима није од утицаја имајући у виду да су предмет овог поступка уговорне одредбе из Општих услова Телекома Србија. Овај орган је утврдио да Опћи увјети Хрватског Телекома не садрже идентичну одредбу о последицама једностраног раскида уговора од стране корисника пре истека трајања уговора у односу на одредбу поменутих Општих услова Телекома.

Повреда колективног интереса потрошача постоји управо у чињеници да Телеком Србија у Општим условима за пружање услуга у јавној фиксној мрежи Телекома Србија прописује обавезу корисницима који једнострано раскину уговор пре истека његовог трајања да накнаде штету Телекому и то тако што ће једнократно платити износе свих преосталих месечних обавеза, до истека обавезног трајања уговора, по Ценовнику важећем на дан раскида Уговора. На овај начин трговац у својим општим условима обавезује потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете.

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.

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