



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Број: 330-00-00053/2016-11
21. октобар 2016. године
Немањина 22-26
Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014 и 6/2016 - 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 Друштва за производњу и трговину „Home center“ д.о.о. са седиштем у Београду, министар трговине, туризма и телекомуникација, доноси

РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је Друштво за производњу и трговину „Home center“ д.о.о. са седиштем у Београду, учинило повреду колективног интереса потрошача вршењем непоштене пословне праксе у виду обмањујуће пословне праксе тако што почев од 28. априла 2016. године, обавештава заинтересоване потрошаче смс порукама о тренутним погодностима куповине понуђених производа при чему наводи да се одјава услуге обавештавања врши смс поруком садржине „СТОПНС“ на број 1414 и тарифира са 0,00 динара док се приликом коришћења ове могућности на описани начин, потрошач смс поруком накнадно обавештава да слање смс поруке у циљу одјаве може проузроковати одређене трошкове.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да без одлагања обустави вршење непоштене пословне праксе и то обмањујуће пословне праксе из члана 21. став 1. тачка 20) 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

У току вршења службеног надзора, а на основу извршеног увида у одштампани „print screen“ (снимак садржаја екрана) смс поруке са екрана мобилног телефона, овај орган је констатовао да Друштво за производњу и трговину „Home center“ д.о.о. са седиштем у Београду упућује смс поруке заинтересованим потрошачима нудећи продајне подстицаје односно одређене погодности приликом куповине као и могућност одјаве потрошача од будућих сличних обавештења слањем смс поруке без трошкова односно уз тарифирање по цени од 0,00 динара

Даље, овај орган је увидом на поменути начин такође утврдио да се потрошачи приликом слања смс поруке у циљу одјаве, накнадно обавештавају да слање смс поруке може проузроковати одређене трошкове.

Дана 2. јуна 2016. године овај орган је по службеној дужности покренуо поступак заштите против именованог трговца доношењем Закључка број: 330-00-00053/2016-11 јер је оценио да описано поступање наведеног трговца угрожава колективни интерес потрошача.

Закључак и Обавештење о покренутом поступку колективне заштите потрошача овај орган је упутио трговцу против кога је поступак покренут позвавши га да се сходно члану 149. Закона о заштити потрошача изјасни о чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води у року од 15 дана од дана пријема наведеног обавештења.

Даље, именовани трговац је Закључак о покретању поступка и Обавештење о покренутом поступку примио дана 5. јула 2016. године али се до истека законом прописаног рока није изјаснио односно није дао корективну изјаву.

У току поступка заштите колективног интереса потрошача овај орган је увидом у снимак садржаја екрана мобилних телефона (print screen) утврдио да је именовани трговац дана 28. априла, 3. маја, 6. маја, 16. септембра и 27. септембра 2016. године послао смс поруке и обавештавао примаоце порука-потрошаче о тренутним погодностима куповине производа које нуди у својим продајним објектима. Даље је утврђено да се у оквиру садржаја истих смс порука о погодностима куповине налази и обавештење којим се потрошачима даје могућност одјаве слањем смс поруке садржине „STOPНС“ на број 1414 уколико не желе да убудуће добијају слична обавештења о продајним погодностима уз напомену да потрошачи одјаву могу извршити слањем смс поруке на наведени број без додатних трошкова односно по цени од 0,00 динара. Потрошачи приликом коришћења опције одјаве слањем смс поруке на описани начин добијају поруку да слање смс поруке може проузроковати трошкове (This may cause charges on your mobile account), а што је такође утврђено увидом у снимак садржаја екрана мобилног телефона.

Чланом 21. став 1. тачка 20) Закона о заштити потрошача прописано је да је облик пословне праксе која се сматра обмањујућом пословном праксом без обзира на околности појединачног случаја описивање производа речима гратис, бесплатно, без накнаде или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак осим неизбежног трошка у вези са пословном праксом и преузимања, односно испоруке производа.

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 146. став 1, 2. и 3. Закона о заштити потрошача прописано је да поступак заштите колективног интереса покреће и води Министарство, по захтеву овлашћеног лица или по службеној дужности. Даље је прописано да у поступку надзора Министарство цени да ли неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање непоштене уговорне одредбе или непоштене пословне праксе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача, те да покреће поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности. Такође, Министарство покреће поступак заштите колективног интереса потрошача по службеној дужности, када на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података, оцени постојање повреде колективног интереса потрошача.

Чланом 149. став 1. и 2. Закона о заштити потрошача прописано је да Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере. Даље је предвиђено да Министарство обавештава лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о битним чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води и позива исто да се изјасни у року од 15 дана од дана пријема овог обавештења.

Имајући у виду да је у спроведеном поступку заштите колективног интереса потрошача неспорно утврђено да именовани трговац обавештава потрошаче о производима односно описује производе путем сачињавања и слања смс порука у којима изричито наводи да је одјављивање од будућег обавештавања бесплатно док се са друге стране потрошач који покушава да се одјави накнадно обавештава о могућим трошковима који се не могу сматрати неизбежним трошковима у вези са пословном праксом и преузимањем односно испоруком производа, овај орган је утврдио да описано понашање именованог трговца представља вршење непоштене пословне праксе у виду обмањујуће пословне праксе из члана 21. став 1. тачка 20) Закона о заштити потрошача.

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