



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Број: 330-00-00019/2015-11

14. мај 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 VIP Mobile доо са седиштем у Београду, министар трговине, туризма и телекомуникација, доноси

РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је VIP Mobile доо са седиштем у Београду, ул. Омладинских бригада бр. 21, учинило повреду колективног интереса потрошача тако што у Општим условима уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже који су почели да се примењују дана 17.06.2017. године и даље, у члану 17. став 1. уговара неправичну одредбу у корист трговца, прописујући да у случају да претплатник раскине или својим понашањем доведе до раскида односно престанка претплатничког односа пре истека минималног предвиђеног периода његовог трајања, претплатник се обавезује да плати VIP-и уговорну казну због неизвршења уговорне обавезе, у износу свих преосталих месечних претплата почев од дана раскида претплатничког односа до дана истека минималног предвиђеног периода његовог трајања, 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 одредбе члана 17. став 1. Општих услова уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже која представља неправичну уговорну одредбу 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 11.03.2015. године достављен је захтев Удружења „Народни парламент“, са седиштем у Лесковцу, ул. Ђорђе Лешњак бр. 7, за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против VIP Mobile доо. У достављеном захтеву је наведено да је у Општим условима уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже, у члану 17. став 1. уговорена неправична одредба у корист трговца, на тај начин што је прописано да у случају да претплатник раскине или својим понашањем доведе до раскида односно престанка претплатничког односа пре истека

минималног предвиђеног периода његовог трајања, претплатник се обавезује да плати VIP-у уговорну казну због неизвршења уговорне обавезе, у износу свих преосталих месечних претплата почев од дана раскида претплатничког односа до дана истека минималног предвиђеног периода његовог трајања. Подносилац даље наводи да уколико корисник није задовољан услугом мобилног оператора и уколико након месец дана одлучи да раскине уговор, у тој ситуацији корисник ће бити у обавези да плати 23 преостале месечне претплате (уколико је уговор закључен са минималним периодом трајања од 24 месеца), што може представљати велики новчани износ, нарочито имајући у виду да, с друге стране, VIP Mobile нема никаквих трошкова јер претплатник не наставља да користи услугу, што представља велику несразмеру у обавезама уговорних страна. 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. Такође, подносилац захтева наводи да је на овај начин прекршена и одредба члана 270. став 3. 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) којом је прописано да уговорна казна не може бити уговорена за новчане обавезе.

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 13.03.2015. 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 изјаснио VIP Mobile доо поднеском од 27.03.2015. године, у којем наводи да у целости оспорава наводе подносиоца захтева и истиче да предметна одредба Општих услова не представља неправичну одредбу у смислу члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача. У изјашњењу наводи да су у постпејд понуди VIP-а доступни мобилни уређаји по следећим ценама: Цена уређаја без уговорне обавезе (пуна цена уређаја) и цена уређаја уз уговорну обавезу од 24 месеца (бенефицирана цена) која је нижа од цене уређаја без уговорне обавезе. У другом случају корисник купује телефон и плаћа га по бенефицираној цени уз услов да прихвати уговорну обавезу да буде корисник услуга VIP-а најмање 24 месеца. Даље је у изјашњењу наведен пример за уређај марке и модела Samsung Galaxy Note Edge који се без уговорне обавезе продаје по цени од 114.990,00 РСД, док исти уређај уз уговорну обавезу кошта у различитим тарифним пакетима од 17.820,00 РСД (најнижа цена) до 88.000,00 РСД (највиша цена). Наводи се да је продаја телефона по бенефицираној цени за VIP могућа и пословно исплатива искључиво уколико се корисник обавезе да користи услуге најмање 24 месеца. Наиме, уколико корисник одабере уговорну обавезу и плати бенефицирану цену мобилног уређаја, и уколико дође до раскида претплатничког уговора, VIP мора да надокнади вредност телефона који није продао по пуној већ по бенефицираној цени, те уговорна казна, коју је корисник дужан да плати у том случају, не представља износ који значајно премашује износ претрпљене штете, већ обештећење VIP-а због превременог раскида. У изјашњењу је наведен пример корисника који је купио телефон марке и модела Samsung Galaxy Note Edge са уговорном обавезом у тарифном пакету Standard 700, по бенефицираној цени од 70.200,00 РСД (пуна цена износи 114.990,00 РСД), уз месечну претплату од 2.149,00 РСД. Уколико корисник раскине уговор након 12 месеци коришћења услуге, уговорна казна коју би корисник био дужан да плати износи преосталих 12 месеци уговорне обавезе $\times 2.149,00$ РСД, односно 25.778,00 РСД. Дакле, корисник би у том случају за телефон и услугу платио $70.200,00 + 25.778,00 = 95.978,00$ РСД, што је мање од пуне цене телефона без уговорне обавезе која износи 114.900,00 РСД. Имајући у виду наведени пример, VIP Mobile је истакао да наплата преосталих износа месечне претплате не премашује износ

претрпљене штете већ покушај обештећења VIP-а с обзиром да чак и са наплатом преосталих износа месечне претплате VIP не наплаћује кориснику пуну цену телефона, а корисник задржава телефон у свом власништву. У изјашњењу се истиче да описани начин креирања тржишне понуде у области електронских комуникација представља пословну праксу не само оператора у Републици Србији, већ и у Европи и свету, о чему је као доказ приложио понуде за закључење претплатничког уговора са пакетом (телефон + телекомуникациона услуга) оператора у Хрватској, Македонији и Бугарској.

Дана 30.04.2015. године одржана је усмена расправа у просторијама Министарства којој су присуствовали пуномоћници VIP Mobile и Удружења „Народни парламент“, по приложеним пуномоћјима.

На усменој расправи пуномоћник VIP Mobile је остао код навода изнетих у изјашњењу и додао да је корисник дужан у случају раскида уговора пре истека уговорне обавезе да плати износ преосталих месечних претплата само у случају када је закључио уговор са уговорном обавезом у минималном трајању од 24 месеца и да је тада цена телефона са пакетом нижа, него у случају закључења уговора без минималног трајања уговорне обавезе.

Пуномоћник Удружења „Народни парламент“ је остао код изнетих навода у захтеву за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача, као и да ће се на изјашњење VIP Mobile од 27.03.2015. године, које му је уручено на усменој расправи, изјаснити накнадно писаним путем.

На изјашњење VIP Mobile од 27.03.2015. године изјаснило се Удружење „Народни парламент“ поднеском од 04.06.2015. године, у коме наводи да су неосновани наводи супротне странке да одредба члана 17. став 1. Општих услова пословања компаније VIP Mobile не представља неправичну уговорну одредбу у смислу члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача. У изјашњење је наведено да се првенствено ради о незаконитој одредби која је супротна одредби члана 270. став 3. Закона о облигационим односима, а који наводи да уговорна казна не може бити уговорена за новчане обавезе. Затим, у изјашњењу се наводи да су последице раскида уговора регулисане чланом 132. Закона о облигационим односима којим је прописано да су раскидом уговора обе стране ослобођене својих обавеза, изузев обавезе на накнаду евентуалне штете. Истим чланом прописано је да ако је једна страна извршила уговор потпуно или делимично, има право да јој се врати оно што је дала, док свака страна дугује другој накнаду за користи које је у међувремену имала од оног што је предмет уговора. Удружење „Народни парламент“ је навело да у конкретној ситуацији то значи да уколико потрошач који је закључио уговор са компанијом VIP Mobile раскине уговор, има обавезу да врати мобилни телефон и да исплати одређени износ накнаде за коришћење мобилног телефона, за период од дана закључења уговора до дана раскида уговора, што му је онемогућено одредбом члана 17. став 1. поменутих Општих услова који овлашћује компанију VIP Mobile да од потрошача потражује укупан износ свих преосталих месечних накнада до истека минималног периода важења.

Удружење „Народни парламент“ у свом изјашњењу даље указује на Опште услове пословања компаније VIPnet доо из Хрватске који у члану 14.1. прописују да у случају да крајњи корисник једнострано раскине уговор пре истека раздобља обавезног трајања уговора (што укључује и раскид уговора у случају преноса броја), крајњи корисник је обавезан да плати укупан износ свих преосталих месечних накнада за остатак раздобља обавезног трајања уговора или накнаду у висини попушта на производе и услуге које је остварио, ако је плаћање те накнаде повољније за крајњег корисника. Удружење наводи да уколико је то повољније за потрошача, потрошач ће платити само износ попушта на производе и услуге који је остварен, и на тај начин потрошач неће бити несразмерно оштећен плаћањем свих преосталих месечних

претплата како је то случај са VIP Mobile доо Београд. Даље, истиче се да одредбе општих услова VIPnet доо из Хрватске, а на које се VIP Mobile доо Београд позива, заправо говоре у прилог аргументацији да су потрошачи – корисници VIP-а у Србији несразмерно финансијски оптерећени јер за разлику од потрошача из Хрватске који користе хрватски VIPnet, немају могућност да изврше плаћање накнаде које је повољније за крајњег корисника. Такође, наводи се у изјашњењу да из структуре цене коју потрошач у Србији плаћа није јасно колика је цена услуге мобилне телефоније, а колика је цена мобилног телефона, да би се на тај начин могло утврђивати колико је губитак компаније VIP Mobile у случају раскида уговора пре истека минималног периода његовог важења, те стога аргументовано утврдити да нема несразмере у узајамним давањима, односно да нема прекомерног оштећења како наводи VIP Mobile у свом изјашњењу.

Удружење „Народни парламент“ даље наводи да је минимално трајање уговора предвиђено и код куповине постпејд тарифе без мобилног телефона, као и да се и у том случају наплаћује од потрошача уговорна казна у износу преосталих месечних претплата ако се уговор раскине пре истека уговореног рока, иако у тој ситуацији компанија VIP Mobile нема реалне трошкове, односно губитке. У описаном случају неутрошени импулси, поруке и мегабајти се поново продају другим корисницима, а штета коју VIP Mobile трпи практично представља двоструку добит за ту компанију, а несразмерно оптерећење за потрошача. У изјашњењу се истиче да је све напред наведено супротно домаћим прописима, устаљеној судској пракси и Директиви ЕУ (93/13/ЕЕС) о непоштеним условима у потрошачким уговорима.

На изјашњење Удружења „Народни парламент“ од 04.06.2015. године изјаснио се VIP Mobile поднеском од 19.06.2015. године у коме наводи да се уговорна казна, предвиђена одредбом члана 17. став 1. Општих услова пословања компаније, уговара за неновчане обавезе, и то у случају када претплатник раскине или својим понашањем доведе до раскида претплатничког односа пре истека минималног предвиђеног периода његовог трајања, претплатник се обавезује да плати VIP-у уговорну казну. Даље се наводи да је наведена одредба у складу са чланом 270. став 3. Закона о облигационим односима којим је искључена могућност да се за новчане обавезе уговара уговорна казна, као и у складу са чланом 273. тачка 4) истог закона. VIP Mobile истиче да из изјашњења супротне стране остаје нејасно на основу којих параметара је Удружење „Народни парламент“ одређује колика је штета трговца у случају раскида уговора и који су параметри примењени приликом утврђивања да накнада потрошача значајно премашује износ претплатне штете. Наводи се да је VIP Mobile у изјашњењу од 27.03.2015. године на примеру уређаја Samsung Galaxy Note Edge, без уговорне обавезе и уз уговорну обавезу, недвосмислено указао да утврђени износ уговорне казне не премашује износ претрпљене штете, као и да је неспорно да одредба члана 17. став 1. Општих услова пословања компаније VIP Mobile не представља неправичну уговорну одредбу из члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача.

На изјашњење VIP Mobile од 19.06.2015. године изјаснило се Удружење „Народни парламент“ поднеском од 21.09.2015. године у коме наводи да су неосновани наводи супротне странке да одредба члана 17. став 1. Општих услова пословања компаније VIP Mobile не представља неправичну уговорну одредбу у смислу члана 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача. Такође, истиче да се одредбе Закона о облигационим односима, које VIP Mobile детаљно образлаже, супсидијарно примењују на односе трговца и потрошача, као и да се кршење колективног интереса потрошача утврђује према одредбама Закона о заштити потрошача.

Удружење „Народни парламент“ истиче да је VIP Mobile у свом изјашњењу навео пример једног од најскупљих телефона из своје понуде (Samsung Galaxy Note Edge). Из тог разлога у свом изјашњењу ово удружење указује на понуду уређаја Nokia 130 који уз тарифу „VIP

Опуштено“ кошта 1 РСД, уз месечну претплату од 2.700,00 РСД, док је без уговорне обавезе цена уређаја 3.000,00 РСД. Даље образлаже да уколико корисник одлучи да након месец дана раскине уговор закључен на 24 месеца, корисник ће платити уговорну казну у износу од скоро 65.000,00 РСД, што је двадесет пута више од онога што је реална штета, а што представља и одговор на питање о параметрима које је то удружење примењивало приликом утврђивања накнаде која значајно премашује износ претрпљене штете. Као доказ својих тврдњи, Удружење „Народни парламент“ је доставило print screen интернет странице VIP-а која се односи на понуду телефона Nokia 130 уз тарифу „VIP Опуштено“.

На изјашњење Удружења „Народни парламент“ од 21.09.2015. године изјаснио се VIP Mobile поднеском за Примљеног код овог органа дана 02.10.2015. године у коме наводи да су критеријуми за утврђивање да ли је одређена одредба у уговору неправична прописани чланом 43. Закона о заштити потрошача и да су то следећи критеријуми: 1) природа робе или услуга на које се уговор односи; 2) околности под којима је уговор закључен; 3) остале одредбе истог уговора или другог уговора са којим је уговор у вези; 4) начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора. Наводи се да је потрошач, у смислу Закона о заштити потрошача, пре закључења уговора упознат са његовом садржином, општим условима уговора, ценама услуга, гарантним листом увозника или произвођача опреме и условима сервисирања, те да напослетку самим потписивањем потрошач потврђује да је са истим сагласан. Истиче се да из свега наведеног произилази да није испуњен ниједан критеријум из члана 43. Закона о заштити потрошача и да је неспорно да одредбе општих услова нису неправичне.

У изјашњењу VIP Mobile даље истиче да понуда уређаја Nokia 130 у оквиру тарифе „VIP Опуштено“ више не постоји и да је од 17.09.2015. године на снази Нова портфолио тарифа на основу које су сваком кориснику на располагању следеће понуде: 1) Sim only - без уговорне обавезе. Корисник плаћа пуну месечну претплату, али може да раскине уговорну обавезу у сваком тренутку без икаквих пенала; 2) Vip SIM - уговорна обавеза од 24 месеца без уређаја. Корисник добија 25% попушта током целе уговорне обавезе (свих 24 месеца), осим у првој тарифи (НОВА 1) у којој добија 10%; 3) Понуда уз уређај – корисник може да купи уређај уз тарифу, где цена уређаја може бити за 1 рсд или уређај може бити на 12 рата. Корисник може да купи уређај по малопродајној цени и тада може уређај отплаћивати на 24 месечне рате. Као доказ својих тврдњи, VIP Mobile је доставио овом органу табеларни приказ, са новим тарифама, износама месечних претплата, насумично одабраним уређајем из понуде, те ценом телефона са и без уговорне обавезе, и истакао да из садржине достављених података произилази да утврђени износ уговорне казне не премашује износ претрпљене штете, као и да остаје и даље нејасно на основу којих критеријума супротна страна одређује колика је штета трговца у случају раскида уговора, као и који су параметри примењени приликом утврђивања да накнада потрошача значајно премашује износ претрпљене штете.

Дана 20.01.2018. године Удружење „Народни парламент“ је, у смислу члана 120. Закона о општем управном поступку (у даљем тексту: ЗУП), доставило измену захтева за заштиту колективног интереса потрошача имајући у виду да су Општи услови уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже престали да важе дана 03.01.2017. године, док су 04.01.2017. објављени на интернет страници VIP-а, а ступили на снагу и почели да се примењују дана 04.02.2017. године нови Општи услови уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже који идентичним чланом 17. став 1. регулишу превремени раскид уговора од стране претплатника и обавезе које претплатник има по овом основу.

VIP Mobile је оспорио измењени захтев у целости наводећи да, имајући у виду садржину измењеног захтева, нема места примени члана 120. ЗУП-а.

Чланом 120. ЗУП-а прописано је да пошто је поступак покренут, странка може, до доношења решења у првом степену, проширити стављени захтев, или уместо ранијег захтева ставити други, без обзира на то да ли се проширени или измењени захтев заснива на истом правном основу, под условом да се такав захтев заснива на битно истом чињеничном стању. Овај орган, је применом наведене одредбе, имајући у виду да се измењени захтев заснива на истом чињеничном стању (спорна одредба члана 17. став 1. и старих и нових Општих услова уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже је потпуно идентична) дозволио измену захтева настављајући предметни поступак.

У току поступка и на основу достављене документације, овај орган је утврдио да је чланом 17. став 1. Општих услова уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже VIP Mobile doo прописано да у случају да претплатник раскине или својим понашањем доведе до раскида односно престанка претплатничког односа пре истека минималног предвиђеног периода његовог трајања, претплатник се обавезује да плати VIP-у уговорну казну због неизвршења уговорне обавезе, у износу свих преосталих месечних претплата почев од дана раскида претплатничког односа до дана истека минималног предвиђеног периода његовог трајања. Чланом 1. став 3. Општих услова предвиђено је да се ови Општи услови сматрају саставним делом претплатничког уговора.

Такође, овај орган је утврдио увидом на интернет страници трговца да исти нуди нпр. услугу мобилне телефоније у виду пакета „Сигурица“ без мобилног телефона са уговорном обавезом на 24 месеца где месечна претплата износи 500,00 динара, док за тај исти пакет без уговорне обавезе месечна претплата износи 700,00 динара. Између осталог, трговац нуди исту услугу и у виду пакета „Класик“ са уговорном обавезом на 24 месеца где месечна претплата износи 499,00 динара, док за тај исти пакет без уговорне обавезе месечна претплата износи 699,00 динара.

У случају једностраног раскида уговора од стране претплатника – потрошача, последице су различите, у зависности да ли је уговор закључен на неодређено или одређено време, дакле без или са уговорном обавезом на 24 месеца. Уколико претплатник једнострано раскида уговор са уговорном обавезом, у обавези је да VIP-у накнади све преостале месечне претплате почев од дана раскида претплатничког односа до дана истека минималног предвиђеног периода његовог трајања, сходно предметној одредби члана 17. става 1. Општих услова. Док, уколико претплатник једнострано раскида уговор без уговорне обавезе, у обавези је да VIP-у накнади износ за услуге пружене до краја обрачунског периода у коме је претплатник обавестио VIP о својој намери да једнострано раскине уговор, а сходно члану 18. став 1. Општих услова.

Примера ради, уколико би претплатник са уговорном обавезом од 24 месеца коришћења услуге, нпр. пакета „Сигурица“, раскинуо уговор после 4 месеца, био би дужан да VIP-у накнади, једнократно, уговорну казну у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода од 24 месеца. Конкретно то значи да би претплатник био дужан да плати преосталих 20 месечних накнада у износу од по 500,00 динара, односно укупно 10.000,00 динара. Док би претплатник без уговорне обавезе од 24 месеца коришћења истог пакета, у случају раскида уговора после 4 месеца коришћења, био дужан да VIP-у накнади само последњу месечну претплату до краја обрачунског периода у коме је претплатник обавестио VIP о својој намери да једнострано раскине уговор. На исти начин би претплатник са уговорном обавезом од 24 месеца коришћења услуге, нпр. пакета „Класик“, раскинуо уговор после 4 месеца, био би дужан да VIP-у накнади, једнократно, уговорну казну у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода од 24 месеца. Конкретно то значи да би претплатник био дужан да плати преосталих 20 месечних накнада у износу од по 499,00

динара, односно укупно 9.980,00 динара. Док би претплатник без уговорне обавезе од 24 месеца коришћења истог пакета, у случају раскида уговора после 4 месеца коришћења, као у првом примеру, био дужан да VIP-у накнади само последњу месечну претплату до краја обрачунског периода у коме је претплатник обавестио VIP о својој намери да једнострано раскине уговор.

Применом спорне одредбе Општих услова ствара се значајна несразмера у правима и обавезама уговорних страна, 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 одражава у чињеници да након раскида уговора, VIP више ни не пружа услугу претплатнику. Дакле, несразмера се нарочито огледа имајући у виду вредност и значај предмета обавезе.

Имајући у виду наводе VIP-а изнете у поднеску од 27.03.2015. године да начин, како је у спорној одредби члана 17. става 1. Општих услова, прописана нека врста „покушаја обештећења“ трговца за превремени раскид уговора од стране претплатника представља уобичајену пословну политику и у Хрватској, Бугарској и Македонији, овај орган је извршио увид у Опће увјете пословања VIPneta-а у Хрватској. Чланом 14. Опћих увјета регулисан је превремени раскид и то тако да у случају да крајњи корисник једнострано раскине уговор пре истека раздобља обавезног трајања уговора, крајњи корисник је обавезан платити укупан износ свих преосталих месечних накнада за остатак раздобља обавезног трајања уговора или накнаду у висини попушта на производе и услуге које је остварио, ако је плаћање те накнаде повољније за крајњег корисника.

Дакле сходно наведеној норми из Опћих увјета пословања VIPneta-а у Хрватској, утврђено је да је последица једностраног раскида од стране корисника током трајања претплатничког уговора на одређено прописана алтернативно и то тако да ће корисник бити дужан да плати месечну накнаду за остатак периода обавезног трајања уговора или накнаду у висини попушта на производе и услуге које је остварио ако је плаћање те накнаде повољније за корисника. Што значи да применом норме на пример корисника који је користио пакет „Сигурица“ са уговорном обавезом од 24 месеца и после 4 месеца једнострано раскинуо уговор, последице би биле или да плати преосталих 20 месечних рата у износу од по 500,00 динара, што укупно износи 10.000,00 динара, или разлику у висини попушта које је остварио за коришћену услугу. Висина оствареног попушта представља разлику између редовне месечне накнаде без уговорне обавезе од 24 месеца која износи 700,00 динара и месечне накнаде са уговорном обавезом од 24 месеца која износи 500,00 динара. Дакле, та разлика износи 200,00 динара. Како је корисник услугу користио 4 месеца, укупно би био дужан да плати $4 \times 200,00 = 800,00$ динара. Износ од 800,00 динара представљао би накнаду у висини попушта на услугу коју је корисник остварио. Применом прве последице у случају једностраног раскида уговора, корисник би био у обавези да плати оператору 10.000,00 динара, док би применом друге последице корисник би био дужан да плати 800,00 динара, а како Опћи увјети 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. Ако би анализирали и последицу једностраног раскида уговора после 4 месеца од стране корисника пакета „Класик“ са уговорном обавезом од 24 месеца, применом одредбе хрватског VIPneta-а, корисник би платио применом прве последице преосталих 20 месечних рата у износу од по 499,00 динара, укупно 9.980,00 динара, или применом друге опције накнаду у висини разлике оствареног попушта између редовне месечне накнаде без уговорне обавезе од 24 месеца која износи 699,00 динара и месечне накнаде са уговорном обавезом од 24 месеца која износи 499,00 динара. Дакле, та разлика износи 200,00 динара. Како је корисник услугу користио 4 месеца,

укупно би био дужан да плати $4 \times 200,00 = 800,00$ динара. Износ од 800,00 динара представљао би накнаду у висини попушта на услугу коју је корисник остварио. Применом прве последице у случају једностраног раскида уговора, корисник би био у обавези да плати оператору 9.980,00 динара, док би применом друге последице корисник би био дужан да плати 800,00 динара, а како Опћи увјети 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.

Директива Већа Европске уније 93/13 ЕЕЗ од 05.04.1993. године о непоштеним уговорним условима, која је имплементирана у Закон о заштити потрошача, прописује да уговорна одредба о којој се нису водили појединачни преговори сматра се непоштеном ако у супротности с условом о доброј вери на штету потрошача проузрокује знатнију неравнотежу у правима и обавезама странака, произашлих из уговора, као и да се о некој одредби није појединачно преговарало ако је она састављена унапред па потрошач није могао утицати на њен садржај, посебно у контексту унапред формулисаног уговора.

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.

Дакле, несумњиво је да су уговори које закључује трговац VIP са својим корисницима, који у случају да су физичка лица и користе њихове услуге у не пословне делатности, су уговори по приступу, формуларни уговори које је саставио трговац. Исто тако, општи услови одређени од стране именованог трговца, на које се уговор позива, допуњују посебне погодбе утврђене у истом уговору и обавезују као и ове. У овом случају уговорне стране нису преговарале о садржини уговора, нити је потрошач могао утицати на ту садржину.

Чланом 45. став 1. тачка 3) Закона о заштити потрошача прописано је да 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.

По мишљењу овог органа, трговац наводећи примере за куповину телефонског апарата уз одређени пакет, није доказао постојање евентуалног губитка у сваком уговорном односу између трговца и потрошача, независно од услова, односно пакета под којима су закључени. Ово управо стога што трговац са свима закључује исте уговоре за које важе идентични Општи услови. Напротив, наведеним примерима који су приказани у случају коришћења два пакета трговца „Сигурица“ и „Класик“, а применом одредбе из Опћих увјета пословања VIPneta-а у Хрватској, на која се трговац и позива у поднесцима, утврђена је очигледна несразмера између давања уговорних страна, а трговац није доказао постојање евентуалне штете.

Чланом 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача прописано је да повреда колективног интереса потрошача постоји у случају неправичних уговорних одредби у потрошачким уговорима у смислу члана 41. до 45. овог закона.

Овај орган је у овом поступку утврдио, да уговори које закључује VIP са својим корисницима, који су потрошачи у смислу члана 5. став 1. тачка 1) наведеног закона, су уговори по

приступу, на чију садржину потрошач не може да утиче. Такође, имајући у виду члан 3. став 6. истог Закона, потрошач се сматра економски слабијом страном, те у том смислу је и тумачена спорна одредба Општих услова, па је орган, са осталим чињеницама утврдио да је иста неправична.

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.

Такође, овај орган је ценио наводе и доказе подносиоца захтева за покретање поступка за заштиту колективног поступка, утврдио да су исти релевантни, те их је прихватио.

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