



**Република Србија**  
**МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,**  
**ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

Сектор за заштиту потрошача

Број: 330-01-00058/2019-11

30. децембар 2020. године

Немањина 22-26

Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018 – др. закон) и члана 136. и 141. Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“, бр. 18/2016 и 95/2018 – аутентично тумачење) у поступку заштите колективног интереса потрошача који се води по захтеву удружења Организација потрошача Крагујевац, са седиштем у Крагујевцу, а против трговца Serbia Broadband – српске кабловске мреже д.о.о. Београд, ул. Булевар Пека Дапчевића бр. 19, Београд, државни секретар, Урош Кандић, по решењу број 119-01-197/2020-02 од дана 20.11.2020. године, доноси:

### **РЕШЕЊЕ**

УТВРЂУЈЕ СЕ да је трговац Serbia Broadband – српске кабловске мреже д.о.о, са седиштем у Београду, ул. Булевар Пека Дапчевића бр. 19, матични број: 17280554, учинио повреду колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача, а у вези члана 20. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача тако што се у огласној поруци за ЕОН услугу обраћа потрошачима „ЕОН ван СББ мреже, било где у Србији преко интернета“ при чему ускраћује битно обавештење које је просечном потрошачу потребно за одговарајући ниво обавештености, а то је да нису доступни сви тв канали потрошачима – корисницима интернет мреже другог ИСП провајдера, односно да су сви тв канали доступни само потрошачима – корисницима СББ мреже, па на овај начин наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да прекине са кршењем одредбе Закона о заштити потрошача наведене у ставу 1. диспозитива овог решења и да се уздржи од тога убудуће.

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 дана од дана поступања.

Ово решење је коначно.

### **Образложење**

Удружење Организација потрошача Крагујевац, ул. Симе Тепића бр. 23, Крагујевац, матични број: 17547399, ПИБ: 103254614, поднело је дана 09.04.2019. године захтев за

заштиту колективног интереса потрошача, против трговца Serbia Broadband – српске кабловске мреже д.о.о. са седиштем у Београду, ул. Булевар Пека Дапчевића бр. 19.

У наведеном захтеву подносилац наводи да се трговац обраћа потрошачима путем огласне поруке „било где у Србији преко интернета“, па уколико се потрошачи претплате на услугу односно интернет ТВ ЕОН платформу, могу преко свог уређаја да гледају било коју телевизију преко било ког интернет провајдера. Међутим, гледање било које телевизије, односно свих тв канала путем наведене услуге, било би могуће искључиво уколико се користи СББ интернет, а о чему трговац не обавештава потрошача у огласној поруци. Напред наведеним, огласна порука „било где у Србији преко интернета“ је, према мишљењу подносиоца захтева нетачна и двосмислена. Такође, огласна порука наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, па трговац тиме врши обмањујућу пословну праксу сходно члану 19. и 20. Закона о заштити потрошача.

Лице против кога се води поступак је у свом одговору на обавештење о покретању поступка заштитите колективног интереса потрошача, који је достављен поступајућем органу дана 27.05.2019. године, истакло да је захтев неоснован. Истакнуто је да трговац предметном поруком потрошача не доводи у заблуду, те да је на свом сајту трговац поставио поруку која упозорава потрошаче на одређена ограничења која могу имати у коришћењу ЕОН услуге. Поред тога, трговац је навео да потрошач кад хоће нешто да купи детаљно се распитује и не подлеже наслову на сајту, у новинама или на радију. Такође, сви потенцијални корисници ЕОН услуге приликом добијања корисничке документације на увид добијају и ЕОН Услове коришћења. У наведеним Условима коришћења у члану 3. наведена су ограничења у коришћењу предметне услуге. На интернет страници трговца одмах по увођењу услуге ЕОН оглашено је ограничење у вези коришћења ЕОН услуге у виду поруке истакнуто на интернет страници. Надаље, у огласној поруци за ЕОН услугу из месеца марта 2019. године на снимку на 53. секунди се наводи“ ЕОН ВАН СББ МРЕЖЕ, БИЛО ГДЕ У СРБИЈИ ПРЕКО ИНТЕРНЕТА“. Надаље, на интернет страници трговца под називом „Како можемо да вам помогнемо? Да ли ЕОН могу да користим вам СББ мреже?“ такође је истакнуто постојање ограничење коришћење услуге. Поред тога, трговац је доставио ЕОН Услове коришћења, где је у члану 3. став 6. прописано ограничење претплатницима у погледу гледања броја тв канала, када претплатник гледа програмски садржај путем ЕОН сервиса преко мреже другог ИСП оператора (и то до 70% канала у зависности ког ИСП оператора користи), изузев претплатника који је уговорио коришћење сервиса ван мреже СББ-а, односно Тотал ТВ корисника. Такође, трговац је доставио Еон понуду са ценовником ван СББ мреже у којој је наведено да се листа понуде доступних канала налази на интернет страни [www.sbb.rs](http://www.sbb.rs) у делу Телевизија/Канали, као и ограничење претплатницима у гледању појединих канала са листе постоји када се ЕОН сервису приступа преко интернет мреже другог ИСП провајдера (до 70% канала у зависности коју интернет мрежу – ИСП провајдера Претплатник користи).

Надаље, трговац је истакао да се ЕОН услуга може гледати и преко других ИСП провајдера и да на свом сајту има истакнут ценовник за коришћење ЕОН услуге ван СББ мреже као и да у ценовнику постоји поука о ограничењима у погледу броја канала. Својим потенцијалним корисницима трговац оставља опцију 15 дана бесплатног коришћења ЕОН услуге, после чега могу, а не морају да се одреде за коришћење ЕОН услуге.

Дана 31.05.2019. године заказана је усмена расправа у просторијама Министарства на којој се нису појавили подносилац захтева и лице против кога се води поступак, а уредно су позвани. Чланом 114. став 2. Закона о општем управном поступку предвиђено је да у случају када је поступак покренут захтевом странке, па она не дође на усмену расправу мада је уредно позвана, овлашћено службено лице одржава усмену расправу без ње или је одлаже, ако се поступак води у јавном интересу. Имајући у виду да се поступци заштите колективног интереса потрошача воде у јавном интересу, у конкретном случају поступајући орган је на сачињеном записнику констатовао да су странке уредно позване, а да је подносилац захтева доставио електронским путем поднесак којим обавештава орган да неће приступити усменој расправи. На основу напред наведеног, усмена расправа није одржана, а поступајући орган је приступио одлучивању о конкретној правној ствари на основу стања у списима.

Поступајућем органу дана 13.06.2019. године достављен је поднесак подносиоца захтева за заштиту колективног интереса потрошача у коме је истакао да је доступност тв канала битан елемент услуге и да просечни потрошач не зна који тв канали су доступни потрошачима путем другог ИСП провајдера. Између осталог, у поднеску је наведено да потрошач управо због одређених тв канала који се налазе у огласној поруци одлучује да закључи уговор са оператором.

Чланом 5. став 1. тачка 20) Закона о заштити потрошача прописано је да је просечни потрошач, потрошач који је добро обавештен и разумно обазрив, имајући у виду да друштвене, културне и језичке способности.

Чланом 20. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача прописано је да обмањујућа пословна пракса постоји када трговац пропуштањем одређене радње, узимајући у обзир све околности случаја, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача: ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да га наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Чланом 20. став 2. истог закона нормирано је да позив на понуду и обавештење о особинама и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи: основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације; назив и адресу трговца и по потреби назив и адресу трговца у чије име послује; цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке; правила о плаћању, испоруци и извршавању уговорних обавеза и начину на који се поступа по рекламацијама потрошача ако правила одступају од захтева професионалне пажње; обавештење о праву на одустанак од уговора.

Чланом 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача утврђено 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.

Поступајући орган је дана 30. децембра 2020. године извршио увид у садржај интернет странице трговца и установио да се на линку <https://sr.eon.tv/paketi> налази следећи текст: Сви канали, без обзира на избор Интернет мреже, доступни су само корисницима који

посебно уговарају коришћење ЕОН сервиса ван СББ кабловске мреже. Корисници СББ кабловског сервиса, уколико ЕОН услугу не користе преко СББ Интернета, већ преко другог Интернет оператора, имају ограничење гледања до 70% канала, у зависности од изабраног Интернет оператора.

Увидом у достављене ЕОН Услове коришћења установљено је да су у току трајања предметног поступка ступили на снагу нови Услови коришћења који су објављени дана 02.07.2019. године када су и ступили на снагу, чиме су престали да важе Услови коришћења ЕОН услуге од 18.10.2018. године. Међутим, утврђено је да је одредба члана 3. став 6. није мењана важећим Условима коришћења услуге а којом је наведено да ограничење Претплатницима у погледу гледања програмских садржаја – броја канала, постоји када Претплатник гледа програмски садржај путем ЕОН сервиса преко мреже другог ИСП оператора (и то до 70% канала у зависности ког ИСП оператора користи), изузев Претплатника који је уговорио коришћење сервиса ван мреже СББ-а, односно Тотал ТВ корисника.

Трговац огласном поруком „ЕОН ВАН СББ МРЕЖЕ, БИЛО ГДЕ У СРБИЈИ ПРЕКО ИНТЕРНЕТА“ врши оглашавање у електронским медијима (телевизија, мрежа електронске комуникације), а што је утврђено увидом у садржај огласне поруке трговца која се налази на следећем линку <https://www.youtube.com/watch?v=qF0Mo8gs0cQ>.

Такође, увидом у достављену понуду са ценовником ван СББ мреже истакнуто је да се листа понуде доступних канала налази на интернет страници трговца [www.sbb.rs](http://www.sbb.rs) у делу телевизија/канални, као и ограничење претплатницима у гледању појединих канала са листе постоји када се ЕОН сервису приступа преко интернет мреже другог ИСП провајдера (до 70% канала у зависности коју интернет мрежу – ИСП провајдера Претплатник користи).

На основу спроведеног доказног поступка и стања у списима предмета утврђено је да именовани трговац у предметној огласној поруци потрошачима није пружио тачна, јасна, разумљива и благовремена обавештења односно није учинио лако доступним све битне информације везане понуђену ЕОН услугу, а које су потрошачима неопходне за одговарајући ниво обавештености и доношење одлуке о коришћењу услуге. Дакле, неспорно је да огласна порука гласи „еон ван сбб мреже, било где у Србији преко интернета“. Поред наведеног, у садржају огласне поруке стоји и следеће: „данас буквално свако ко има интернет, може да има ЕОН“. Међутим, у спорној огласној поруци нигде није наведено ограничење претплатника у погледу доступности броја тв канала, које постоји када претплатник гледа програмски садржај путем ЕОН сервиса преко мреже другог ИСП оператора и то до 70% канала у зависности ког ИСП оператора користи.

Поступајући орган је мишљења са аспекта Закона о заштити потрошача да огласна порука емитована у комерцијалне сврхе, представља позив на понуду и као таква мора да садржи основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације. Наиме, огласна порука емитована путем телевизије или путем другог електронског медија има већу гледаност, упечатљива је и на основу мало, али врло ефектних порука, може да доведе просечног потрошача до одлуке да закључи уговор са поменути трговцем о пружању услуге. У конкретном случају, просечном потрошачу који је добро обавештен и разумно обазрив кроз спорну огласну поруку нису пружене тачне и лако доступне информације о карактеру понуђене услуге, а које су просечном потрошачу неопходне за одговарајући ниво обавештености и доношење економски рационалне одлуке о коришћењу услуге. Имајући у виду да међу потрошачима постоје разлике у погледу интелектуалних способности, образовања,

здравственог стања и старости, а они сви чине категорију просечног потрошача, јасно је да просечни потрошач не може језичким тумачењем рекламе дати огласној поруци шири, другачији језички и логички смисао од њеног аутентичног значења. Насупрот предметној огласној поруци која је емитована путем телевизије (милионска гледаност) или другог вида електронског медија (нпр. youtube), који су због своје природе видљиви и доступни свакој категорији потрошача, ограничења која постоје да би потрошач добио понуђену услугу су доступна потрошачу само уколико прати одређене кораке на интернет страници трговца или уколико је у могућности да приликом закључења уговора прочита све одредбе. Дакле, ограничења нису лако доступна као што је позив на понуду. Употребљена средства комуникације се разликују за понуду и за услове у ком је услуга доступна. Ово имплицира да информације које се тичу саме услуге нису подједнако доступне свим потрошачима.

Дакле, предметна огласна порука не садржи основне информације, чиме трговац својим пословним поступањем доводи просечног потрошача у заблуду у погледу битних обележја услуге, па би потрошач могао да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Имајући у виду да поступајући орган није везан правном квалификацијом из захтева за покретање поступка заштите колективног интереса, на основу утврђеног чињеничног стања као и применом цитираних законских одредби, овај орган је утврдио у конкретном случају трговац обраћањем потрошачима са предметном огласном поруком, врши обмањујућу пословну праксу из члана 20. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача.

Поступајући орган је ценио и све друге наводе учесника у поступку, али је нашао да нису од утицаја за другачије одлучивање у овој управној ствари, имајући у виду напред наведено утврђено чињенично стање и разлоге дате у решењу.

Имајући у виду све напред наведено, 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. За подношење тужбе плаћа се судска такса у износу од 390 динара прописана Законом о судским таксама ("Службени гласник РС", бр. 28/94, 53/95, 16/97, 34/2001, 9/2002, 29/2004, 61/2005, 116/2008, 31/2009, 101/2011, 93/2012, 93/2014, 106/2015, 95/2018).

**ДРЖАВНИ СЕКРЕТАР**

**Урош Кандић**