

Милица ЂОСОВИЋ-КИТИЋ

секретар Суда части при Привредној комори Београда

ИЗВОД ИЗ ПРАКСЕ СУДА ЧАСТИ ПРИ ПРИВРЕДНОЈ КОМОРИ БЕОГРАДА

1. Потрошач има иста права на рекламацију неисправног поклона који је добио од продавца уз купљени производ као и на купљени производ, па уколико продавац пропусти да поступи по таквој рекламацији, чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала.

Образложење:

Оштећени је код окривљеног купио тв апарат и том приликом добио од окривљеног на поклон двд плејер. На поклоњеном апарату настао је квар у гарантном року.

Оштећени је покушао да се обрати овлашћеном сервисеру али није успео из разлога што је сервисер, назначен у гарантном листу, у међувремену, престао са радом. Оштећени је изјавио рекламацију окривљеном као поклонодавцу.

Окривљени је у својој одбрани изјавио да није дужан да наведени апарат шаље на сервисирање, јер је у гарантном листу наведен овлашћени сервисер којем треба да се обрати оштећени у случају да квар настане у гарантном року. Окривљени је апарат ипак примио ради поправке наводећи да је то учинио не зато што је то његова законска обавеза, већ из разлога пословности, односно да би оштећеном омогућио поправку наведеног апарата. Апарат је задржао несразмерно дуго, око два месеца без икакве информације о могућности поправке.

Оштећени незадовољан понашањем окривљеног, обратио се Суду части, сматрајући да је понашање продавца супротно добрим пословним обичајима и пословном моралу.

Суд је по спроведеном поступку оценио, да је окривљени био у обавези да одговори на рекламацију изјављену на поклоњени апарат,

у истом року који је прописан Кодексом пословне етике за одговор на рекламацију за купљени производ, односно да исту реши по поступку и на начин како је то дужан да уради када потрошач рекламира купљени производ.

Суд је ценио наводе окривљеног у одбрани али их није прихватио као оправдавајуће, посебно што је након изјављене рекламације показао немаран и непрофесионалан однос у отклањању квара на апарату коју је дао на поклон, односно да је оштећеног даривањем, изложио непријатностима и губљењу времена.

Суд је нашао да је окривљени учинио повреду добрих пословних обичаја и пословног морала и изрекао му одговарајућу меру друштвене дисциплине, при чему је посебно ценио околност да оштећени не би закључио овај купопродајни уговор да је знао да је поклоњени апарат неисправан, односно да ће му бити онемогућено сервисирање истог у случају квара и да ће још имати и неугодности.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 30/08 од 30.9.2009. године)

2. Привредни субјект који приликом обављања фискализације касе пропусти да у фискалну касу унесе поред ознаке адресе продајног објекта и ознаку адресе седишта корисника услуге, а што је обавезни део фискалног рачуна, услед чега корисник услуге претрпи штету, а услугу наплати као да је посао обавио у складу са позитивним прописима, чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала.

Образложење:

Приликом контроле инспектора утврђено је да на фискалном рачуну оштећеног нису назначени поштански број, назив места и адреса седишта, па је инспектор донео одлуку о кажњавању оштећеног и затварању продајног објекта на девет дана.

Оштећени је обавестио окривљеног који је вршио фискализацију фискалне касе у његовом продајном објекту, о насталом догађају, али је након добијеног одговора од окривљеног да је све урадио у складу са законом и негирања кривице због догађаја који се десио оштећеном, поднео пријаву Суду части због повреде добрих пословних обичаја и пословног морала.

У поступку пред судом окривљени је у својој одбрани навео је да је фискализацију касе оштећеног извршио у складу са Законом о фискалним касама, да је порески инспектор приликом контроле оштећеног

утврдио одређене недостатке али није утврдио одговорност нити кривицу окривљеног, већ оштећеног као власника касе. Сматра да су се такве ствари дешавале у пракси али да је у конкретном случају кажњен само оштећени. По њему проблем је настао јер у Закону који регулише ову област не постоји да је потребно у фискалну касу унети податке о називу и седиште фирме.

Током поступка несумљиво је утврђено да је окривљени извршио фискализацију касе оштећеног, да је од оштећеног добио све потребне податке који су предвиђени важећим прописима који регулишу област фискализације, да је наплатио услугу фискализације касе и да је окривљени имао обавезу да изврши фискализацију касе у свему у складу са законом, а да у фискалну касу оштећеног, свесно поред ознаке адресе продајног објекта, није унео и ознаку адресе седишта оштећеног, што је обавезни део фискалног рачуна према члану 7 Правилника о контури и битмапи фискалног лога, изгледу фискалних докумената и значења појединих података садржаних у фискалним документима, који се примењује од 1.1.2005. године и којим се уређују изглед и неопходна садржина фискалних исечака и фискалних докумената у складу са Законом о фискалним касама.

На основу наведеног Суд је на несумљив начин утврдио одговорност окривљеног за неправилно извршену фискализацију касе оштећеног, због чега је оштећеном решењем органа надлежног министарства изречена поред привремене мере забране обављања делатности у прекршајном поступку, и новчана казна.

Суд је приликом изрицања врсте мере друштвене дисциплине ценно све околности конкретног случаја које су биле од утицаја да она буде правилно одабрана и одмерена, а од отежавајућих посебно чињеницу да је услед поступања окривљеног, оштећени претрпео материјалну штету.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда С. бр. 36/09 од 16.9.2009. године)

3. Продавац поступа у складу са добрим пословним обичајима и пословним моралом када приликом прихватања рекламације на купљени производ, чија је малопродајна цена у међувремену од куповине до рекламације снижена, врати потрошачу онај новчани износ који је потрошач платио.

Образложење:

Тужилац Суда части покренуо је поступак против окривљеног због тога, што је приликом прихватања рекламације од стране оштећеног,

изјављене на купљене ципеле, понудио да му врати снижену малопродајну цену ципела, односно износ од 5.690,00 динара, уместо 8.090,00 динара, колико је оштећени стварно платио.

Окривљени је оспоравао да је учинио повреду која му се ставља на терет, обзиром да је оштећеној која је била изричита у ставу да жели само да јој се врати назад новац, био спреман да јој исплати вредност ципела на дан враћања, односно 5.690,00 динара, што оштећена није прихватила.

Након спроведеног доказног поступка и саслушања оштећене у својству сведока, која је изјавила да у време рекламирања цена ципела није била снижена, суд је утврдио да су се у радњама окривљеног стакла сва битна обележја поврде добрих пословних обичаја и пословног морала из члана 56 став 3 Кодекса пословне етике, којим је прописано да уколико продавац нађе да су приговори везани за производ и услугу оправдани, привредни субјект је дужан да потрошачу понуди други производ, врати износ плаћене цене или отклони недостатке. Имајући у виду наведено, суд је мишљења да је окривљени био у обавези, у складу са наведеном одредбом Кодекса, да оштећеној врати износ од 8.090,00 динара, колико је оштећена и платила ципеле.

Суд је посебно ценио наводе окривљеног, у делу да је Правилник о решавању приговора-рекламације на купљене производе у свему усаглашио са Законом о заштити потрошача, и да је у члану 6 истог Правилника, предвиђено да оштећени у случају оправдане рекламације, има право на повраћај износа плаћеног за тај производ у висини малопродајне цене на дан враћања, као једно од три алтернативне могућности.

Суд је нашао да је окривљени поступио само делимично по рекламацији оштећене, али да није поступио у складу са Кодексом пословне етике, јер као члан Привредне коморе Београда дужан је да се придржава одредаба Кодекса, којим је, између осталог, прописана обавеза да се органи привредног субјекта старају о примени Кодекса и у том циљу предузимају мере обезбеђења како би се поступци и активности у привредном субјекту ускладили са одредбама Кодекса.

Суд је прихватио одбрану окривљеног да је Правилник о решавању приговора-рекламације на купљене производе, усаглашен са Законом о заштити потрошача, као тачну и аргументовану, али како исти није усаглашен са Кодексом пословне етике, који даје већи степен заштите потрошачу од закона, то је овај суд несумљиво утврдио да је окривљени одговоран за насталу повреду због чега га је огласио кривим.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 62/09 од 30.9.2009. године)

4. Сервисер који одбије рекламацију корисника услуге да поправи телефонски апарат у гарантном року, не чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала, ако је оштећење које се рекламира, настало нестручним и неовлашћеним отварањем мобилног телефона.

Образложење:

Тужилац Суда части покренуо је поступак против окривљеног због повреде добрих пословних обичаја и пословног морала, зато што је оштећеном-кориснику услуге, приликом сервисирања мобилног телефона, који се после краће употребе покварио у гарантном року, поништио гаранцију уз наводно образложење, да је телефон отварао од стране неовлашћених лица.

Окривљени је у одбрани оспорио наводе из истог, наводећи да је предметни телефон донео у сервис оштећени на поправку са описом квара „не пали“. По пријему телефон је дат у рад. Приликом пријема телефон није отварао, односно прегледан, јер лице које ради на пријему није овлашћено да установи квар нити је то одмах и на лицу места могуће. Након прегледа апарата од стране овлашћених радника окривљеног, установљено је да је апарат отварао од стране неовлашћеног лица. Оштећени је дописом обавештен, уз напомену да је гаранција поништена и да му се апарат враћа са извештајем, да квар који настане на описани начин, није обухваћен гарантним условима и да би цена поправке била већа од цене новог апарата и тиме неисплатива. Уз допис достављена је и и фотодокументација. Посебно је истакао, да је овлашћени сервисер за апарате те марке, и да му произвођач признаје све трошкове сервисирања-поправке апарата у гарантном року, тако да није било разлога да предметни телефон не поправи, осим када се ради о квару насталом отварањем телефона од стране нестручне особе, у ком случају се гаранција поништава.

Суд је на несумљив начин утврдио да је апарат од стране окривљеног прегледан комисијски по утврђеном правилнику, сачињен извештај по утврђеним правилима са објашњењем и фотодокументацијом, из које се јасно види да су на телефону изгребани контакти као и трагови лемне пасте. Апарат је фотографисан и фотографије се чувају у архиву, како је то и прописано правилима окривљеног.

Суд је нашао да је окривљени уредно испоштовао све фазе у сервисирању како то предвиђају Правилници окривљеног, о свему обавестио оштећеног уз напомену да се гаранција поништава, па како нема доказа да је окривљени на било који начин поступио супротно одредбама Закона о заштити потрошача, Кодексу пословне етике и Правилницима које је донео окривљени а тичу се поступања са уређајима до-

нетим у сервис, то по налажењу суда није било доказа да је окривљени учинио повреду добрих пословних обичаја и пословног морала на штету оштећеног, па је на основу свега изнетог суд окривљеног ослободио од одговорности.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 35/09 од 27.10.2008. године)

5. Привредни субјект је дужан да одмах, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, одговори на приговоре и жалбе потрошача, а његов став поводом замене рекламираног производа и враћања новца, мора бити јасно саопштен купцу приликом купопродаје, у супротном чини повреду пословног морала.

Образложење:

Оптужним предлогом окривљеном је стављено на терет да као продавац на мало и овлашћени сервисер за рачунар који је оштећени купио, а који се у гарантном року покварио, није благовремено одговорио на рекламацију, нити поступио по истој. У гарантној изјави окривљени је изричито навео да ће оштећеном, уколико не буде могао да отклони квар или не буде у могућности да замени уређај у року од 45 дана од датума пријема на сервис, бити враћен плаћени износ за дати производ у висини цене тог производа на дан повраћаја финансијских средстава.

У поступку пред судом окривљени није дао писану одбрану, на претрес није дошао иако је уредно позван а свој изостанак није оправдао.

На основу изведених доказа суд је утврдио да оштећени купио код окривљеног рачунар за цену од 44.999,00 динара, да се исти након два месеца од куповине покварио, да се оштећени обратио окривљеном као овлашћеном сервисеру и да је дана 20.10.2008. године предао рачунар на поправку, обзиром да је квар настао у гарантном року.

Како до закључења поступка пред судом, окривљени није оштећеног обавестио о исходу рекламације, односно спорни рачунар није поправио, није заменио за други, нити је вратио новац на име плаћене цене, супротно правилима које је сам јасно саопштио оштећеном као купцу у гарантној изјави, коју му је дао приликом куповине, то је суд нашао да је окривљени поступио супротно члану 56. Кодекса пословне етике, огласио га кривим за описану повреду добрих пословних обичаја и пословног морала коју је учинио на штету оштећеног.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 50/09 и С. бр. 51/09 од 9.7.2009. године)

6. Туристичка агенција која приликом организованог туристичког путовања у иностранство, не пружи помоћ кориснику услуге да заштити своје интересе поводом крађе ствари из обијеног аутобуса којим је обављено путовање, и не поступи по његовој молби да пријави случај надлежним органима, не поступа у складу са добрим пословним обичајима и пословним моралом.

Образложење:

Оштећенима су за време туристичког путовања по Шпанији, на које су кренули преко окривљеног, украдене ствари из аутобуса, који је био паркиран испред једног тржног центра, тако што је аутобус обијен од стране непознатог извршиоца. Оштећени је тражио од туристичког водича окривљеног, да предузме све радње да их заштити, као и да случај пријави полицији. На њихово инсистирање, од водича су добили одговор да је то компликован и дуготрајан процес, и да неће бити позитивног исхода, односно да ништа тиме неће постићи.

Оштећени су од окривљеног тражили да им накнаде штету на име украдених ствари, што је од стране окривљеног одбијено, па су цео случај по повратку у земљу пријавили туристичкој инспекцији, која је поднела пријаву Суду части.

У току поступка пред судом окривљени је у потпуности негирао наводе из оптужног предлога, наводећи да је вођа пута обавестио о догађају раднике обезбеђења тржног центра у Шпанији, испред којег је аутобус био паркиран, да је добио обавештење од њих да полиција не излази на лице места и о томе је обавестио оштећене, са саветом да је потребно да се оду сами у полицију и пријаве крађу уколико то желе.

Након спроведеног поступка, суд је утврдио да се у радњама окривљеног стичу сва обележја повреде добрих пословних обичаја и пословног морала, при чему одбрану окривљеног није прихватио, оценивши је као одбрану која није поткрепљена ниједним доказом и која је усмерена на избегавање одговорности, тим пре што ни сам окривљени, који је присуствовао саслушању сведока-оштећених на главном претресу, није имао никаквих питања, примедби или аргумената.

По ставу суда, окривљени је био дужан да искаже поштовање, уважавање и разумевање у пословном односу у којем је био са оштећенима и пружи им сву неопходну помоћ у иностранству, посебно што због природе делатности којом се бави има више могућности и сазнања, у односу на оштећене да дође до потребних информација и институција, што он није учинио већ је одбио и материјалну штету да накнади оштећенима, за нестале ствари, на који начин је учинио повреду добрих пословних обичаја и пословног морала, па је оглашен кривим.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда С. бр. 69/09 од 18.11.2009. године)

7. Предузетник који приликом пријема тепиха ради пружања услуге чишћења, не унесе у потврду о пријему основне елементе на основу којих би могао да исти тепих идентификује, односно разликује од сличних или истих и такву потврду не изда кориснику услуге, па дође до замене тепиха, поступа супротно добрим пословним обичајима и пословном моралу из области пружања занатских услуга.

Образложење:

Тужилац Суда части покренуо је поступак против окривљеног сервиса за чишћење тепиха због тога што није вратио тепих оштећеном након услуге прања и чишћења тепиха, коју је требало да изврши.

Окривљени се бранио тврдећи да су нетачни наводи у оптужном предлогу да услуга чишћења тепиха није извршена. Негирао је да се ради о тепиху, већ о простирци-крпари, која је у књигу пријема робе уписана као „крпара“ и да је по завршеном чишћењу оштећени одбио да је преузме, тврдећи да то није његов тепих који је дао на чишћење. Није спорио да потврду-реверс није правилно попунио.

На основу изведених доказа суд је утврдио да је окривљени приликом пријема тепиха није издао реверс са основним карактеристикама тепиха: димензије, боја, састав, евентуална друге карактеристике и обележја, на основу којих би се исти могао идентификовати; да је уместо тепиха оштећеном понудио парче итисона крем боје; да је оштећени одбио да прими понуђени итисон јер није његов и да до дана закључења главног претреса, оштећеном тепих није враћен и поред више ургенција.

Веће је ценило наводе у одбрани окривљеног да је у књизи пријема робе уписан пријем крпаре на чишћење, али исту није прихватио јер се из исте не може на поуздан начин да утврди ко је власник, односно доносилац крпаре на чишћење.

На основу изведених доказа суд је нашао да окривљени није показао професионалан однос у пружању услуге према оштећеном, односно да није предузео све радње да обезбеди како не би дошло до замене приликом издавања тепиха, да није показао јасну вољу и намеру да реши настао проблем оштећеног, па је на основу наведеног утврдио да су се у пропустима окривљеног стекла обележја повреде добрих пословних обичаја и пословног морала из области пружања занатских услуга, па га је огласио кривим и изрекао одговарајућу меру друштвене дисциплине.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 47/09 од 5.11.2009. године)