
ПРАВНА ПРАКСА

Милица ЂОСОВИЋ-КИТИЋ
секретар Суда части при Привредној комори Београда

ИЗВОД ИЗ ПРАКСЕ СУДА ЧАСТИ ПРИ ПРИВРЕДНОЈ КОМОРИ БЕОГРАДА

1. Неоснован је захтев оштећеног за накнаду трошкова које је имао у поступку пред Судом части, који је обустављен услед одустанка тужиоца Суда части од тужбеног захтева због закљученог судског поравнања.

Образложење:

У поступку пред Судом части окривљени и оштећени споразумели су се да спор реше мирним путем, тако што ће окривљени да исплати, на име претрпљене штете, оштећеном као кориснику услуге одређени новчани износ, па је закључено судско поравнање, које је суд одобрио. Оштећени је пред судом изјавио да нема других потраживања према окривљеном и да може да се сматра да је спорни однос решен у целини. Обе стране су потписале тако закључено поравнање, након чега је окривљени оштећеном исплатио, одмах пред судом новац на име накнаде, што је оштећени примио, без примедби.

Након овако решеног спорног односа, тужилац Суда части је одустао од оптужног предлога и даљег гоњења, обзиром да није била у питању повреда јавног интереса а да су се спорне стране договориле и договор реализовале, па је веће Суда части поступак обуставило у складу са чл. 31 Правилника о организацији, саставу и раду Суда части (*Сл. лист Њрада Београда*, бр. 16/03 и 6/09).

Оштећени је благовремено изјавио жалбу на решење о обустави поступка у делу који се односи на трошкове поступка, којом је тражио

да суд обавезе окривљеног да му накнади трошкове поступка које је имао.

Другостепено веће након разматрања навода у жалби, нашло је да жалба није основана. Наиме, у чл. 92 став 1 Правилника о организацији саставу и раду Суда части (у даљем тексту: Правилник), прописано је да трошкове поступка сноси окривљени ако је оглашен кривим. Обзиром да у конкретном случају окривљени није оглашен кривим, већ је поступак окончан обустављањем судског поступка после повлачења оптужног предлога од стране тужиоца Суда части (због закљученог судског поравнања) и изјаве оштећеног-жалиоца да не преузима даље гоњење, коју је дао на рочишту за главни претрес, то не постоји правни основ за признавање трошкова оштећеног-жалиоца, после повлачења оптужног предлога уз безусловну сагласност жалиоца на овакав исход спора.

На основу свега изнетог и чл. 78-90 Правилника, донета је наведена одлука.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 147/07 од 9.6.2008. године и одлука Другостепеног
већа Дв. бр. 26/08 од 18.7.2008. године)

2. Привредни субјект који се бави продајом робе има право, када за то постоји основана сумња, да изврши контролу ствари остављених, односно унетих у продавницу као и ствари које се из ње износе од стране потрошача, али је дужан да обавести о томе да ће приступити контроли и при том покаже пажњу и стрпљење, а у случају грешке дужан је да се извини потрошачу, у супротном чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала.

Образложење:

Против окривљеног као продавца покренуо је поступак тужилац Суда части због тога што је у његовом продајном објекту, оштећени после плаћања купљених артикала на каси, на груб, неуљудан и непрофесионалан начин заустављен од стране запосленог у продајном објекту, речима „стани“ и одмах га оптужио да је узео неки артикал, захтевао да покаже шта има у џеповима. Како није ништа пронашао, без речи извињења, окренуо је леђа оштећеном и напустио место догађаја. Када је оштећени покушао да се притужи на такав поступак код пословође, пословођа није оштећеном упутио извињење већ је правдао поступање запосленог.

Окривљени се у поступку пред судом бранио тако што је истакао да се радило о неспоразуму. Сматра да понашање радника обезбеђења који се грубо обратио оштећеном и на непрофесионалан начин, нису

оправдани али је пракса да сумњиве особе, или које су затечене у крађи зауставља радник обезбеђења, а да је ово је први пут да је дошло до грешке зато што је замењена особа. Сама чињеница да некога треба зауставити ради провере није пријатна околност и да је пракса показала да је тешко очекивати љубазност у таквој ситуацији, али да ће уколико се утврди да се запослени радник обезбеђења није извинио оштећеном, а обзиром да је очигледно погрешну особу претресао, против њега бити покренут дисциплински поступак.

Замолио је суд да узме у обзир и чињеницу да је такво понашање ствар личне културе и васпитања и да је таквим понашањем угрожен и пословни углед окривљеног.

На основу изведених доказа и навода, суд је утврдио да су се у радњама окривљеног стакла сва битна обележја повреде добрих пословних обичаја и пословног морала, а из разлога што је током поступка несумњиво утврђено да окривљени није поступио у складу са Кодексом пословне етике.

Према одредбама Кодекса пословне етике (у даљем тексту: Кодекс), продавац има право, када за то постоји основана сумња, да изврши контролу ствари које потрошач унесе у продавницу или из ње износи али је дужан да то чини уз претходно обавештење власника ствари, односно потрошача и у његовом присуству изврши контролу. У чл. 38. Кодекса прописана је обавеза продавца да у опхођењу са потрошачима покаже стрпљење и пажњу а у случају грешке, истом се извини, као и због поступка његовог запосленог, на чији рад је притужба била оправдана.

Како је окривљени повредио одредбе Кодекса и добре пословне обичаје, оглашен је кривим и изречена му је адекватна мера друштвене дисциплине.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 25/09 од 18.6.2009. године)

3. Привредник који приликом извођења инсталатерских радова у стану корисника услуге, угради половне делове без знања и сагласности корисника услуге, а нове делове које је претходно корисник услуге набавио за уградњу, неовлашћено присвоји и изда рачун са нетачним означањем валуте у којој је услугу наплатио, чини више повреда добрих пословних обичаја и пословног морала.

Образложење:

Оптужним предлогом тужиоца Суда части окривљеном је стављено на терет да је учинио повреду добрих пословних обичаја и

пословног морала из области пржања занатских услуга зато што је кориснику-наручиоцу услуге неквалитетно извео радове у стану, и то: кухињи и купатилу, направио многе пропусте а рекламацију није уважио.

Окривљени је оспоравао наводе из оптужног предлога наводећи да није спорно да је изводио радове код оштећеног у стану, и то у купатилу и кухињи, тако што је инсталирао у купатилу лавабо, WC шољу, туш, у кухињи славине. Тврдио је да је посао урадио квалитетно и да је наплатио у динарима и издао рачун.

На основу изведених доказа суд је утврдио да су се окривљени и оштећени договорили да окривљени изведе инсталтерске радове у стану оштећеног. Договор је био да све потребно за извођење радова набави оштећени, што је он и учинио. Договорили су се и за цену радова у одређеном динарском износу.

Након што је окривљени завршио са радовима, оштећени је приметио да радови нису изведени сходно договору, да нису уграђени сви елементи које је он набавио у договору са окривљеним, односно да су уграђени елементи који нису његови.

Оштећени је приговорио на уочене недостатке, на шта је окривљени изјавио да делови које је купио оштећени нису исправни, па је зато уградио своје. На инсистирање оштећеног, вратио је претходно узете делове (армалове славине и пратеће делове који служе њиховј уградњи), а све након неколико дана и већих непријатности, а такође и рачун који је издао накнадно, и то, поново на инсистирање оштећеног, нетачно је попунио.

Ценећи утврђено чињенично стање суд је нашао да је окривљени учинио повреду добрих пословних обичаја јер је поступио непоштено, супротно правилима стукe, понашао се грубо и безобзирно, одбио све рекламације, па како се ради о повећаној опасности да ће и убудуће чинити овакве и сличне повреде, суд му је изрекао меру јавне опомене са објављивањем у средствима јавног информисања.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр.148/08 од 21.1.2010. године)

4. Продајом техничке робе без атеста и декларације привредно друштво чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала.

Образложење:

На бензијској станици окривљеног, оштећени је купио плинску боцу са неисправним вентилом, без атеста и декларације. Боцу је пу-

стио у употребу, и после неколико дана осетио је мирис из боце, и одмах је рекламирао. Није проверавао исправност вентила приликом куповине, јер сматра да то није на њему као потрошачу, а тврди да је он лично предузео све радње које иначе предузима приликом замене боце.

На основу изведених доказа суд је утврдио да је окривљени учинио повреду добрих пословних обичаја и пословног морала из области пружања услуга а која се састоји у продаји плинске боце са неисправним вентилом без атеста и декларације.

Суд је ценио одбрану окривљеног у делу у којем наводи да купац осим фискалног рачуна није имао други доказ да је баш ту плинску боцу купио код окривљеног и да је иста била неисправна у тренутку продаје и предаје оштећеном, али налази да су ти наводи срачунати у циљу избегавања одговорности окривљеног. Такође, суд је имао у виду и наводе окривљеног да се на бензинској станици не врши пуњење боца већ само њихова продаја, да он боце набавља од добављача и такве продаје, те да за исправност није он крив, али суд је нашао да је окривљени одговоран за робу коју продаје по принципу објективне одговорности, а посебно што се ради о опасној и лако запаљивој ствари па је био дужан да поступи са дужном пажњом, да боце провери и да уколико увиди да су исте неисправне врати добављачима.

Имајући у виду да је окривљени предузео све мере у погледу провере исправности преосталих боца, да је променио начин набавке и добављача тако што ће у будуће набављати херметички затворене боце и да је рекламацију оштећеног благовремено решио, суд је одлучио да га блаже казни за учињене повреде одредаба Кодекса.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 132/09 од 25.2.2010. године)

5. Продавац чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала, када ускрати потрошачу да узме робу чију цену жели да плати чеком грађана, само зато што је потрошач одбио да напише на полеђини чека, поред имена и броја личне карте и свој број телефона.

Образложење:

Окривљени је оглашен кривим зато што је захтевао у свом мало-продајном објекту од потрошача, приликом плаћања цене за купљену робу, да на полеђини чека напише име, број личне карте и број телефона, иако је оштећени касирки омогућио увид у личну карту, из које су уписана прва два податка, а одбио да саопшти свој број телефона, при чему му је касирка саопштила да неће добити робу, па како је оштећени

остао доследан у својој намери, ускраћено му је да купи робу коју је имао намеру да плати чеком.

Окривљени се бранио наводећи да је велики трговински ланац и да је својим потрошачима омогућио одложено плаћање робе чековима грађана, и да се услед тога свакодневно среће са злоупотребама плаћања чековима грађана (украденим чековима, неважећим, односно погрешно попуњеним услед чега се јавља проблем реализације чека, тј. уновчавање код пословних банака), као и немогућност да са потрошачем ступи у контакт или провери индентитет на основу броја личне карте.

Међутим, окривљени ниједним својим актом није условио или обавезао своје запослене да онемогуће куповину робе, уколико потрошач не жели да на полеђини чека остави своје додатне податке.

На основу изведених доказа и навода у одбрани суд је утврдио да је оштећени на каси предао личну карту из које је касирка узела податке и исте написала на полеђини чека, којом приликом је оштећени одбио да касирки саопшти свој број телефона јер се ради о приватној ствари. Касирка је позвала шефицу како би изнудила број телефона својим ауторитетом, па како је оштећени остао доследан, позван је шеф смене, а све то време оштећеног је чувало обезбеђење окривљеног, како се не би удаљио са робом.

Након спроведеног поступка суд је нашао да су се стекла сва обележја повреде добрих пословних обичаја и пословног морала из области промета роба и услуга, из разлога што је окривљено правно лице поступило супротно одредби чл. 1 Закона о чеку, којим је прописано шта чек мора да садржи да би вредео као чек. Наиме, законом је прописано да чек садржи означавање да је чек, безусловни упут да се плати одређена свота новца из трасантовог покрића, име оног који треба да плати (трасат), место где треба да плати, означавање дана, места издавања чека и потпис онога који је издао чек.

Окривљени је захтевајући од потрошача да приликом плаћања цене за купљену робу, на полеђини чека напише име, број личне карте и број телефона, ускратио куповину робе оштећеном као потрошачу, чиме је повредио добре пословне обичаје и пословни морал, али и свој углед.

Суд је окривљеног огласио кривим и изрекао адекватну меру друштвене дисциплине.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 141/09 од 31.3.2010. године)

6. У радњама овлашћеног сервиса који приликом пријема мобилног телефона на сервисирање, уредно испоштује све фазе у сервисирању како је то прописано општим актом о рекламацији окривљеног и позитивним прописима, па се установи да је апарат оштећен услед нестучног руковања и отварања у гарантном року, нема повреде добрих пословних обичаја и пословног морала на страни сервисера.

Образложење:

Против окривљеног покренут је поступак оптужним предлогом Суда части зато што је кориснику услуге, приликом сервисирања мобилног телефона марке „Нокиа 6070“, који се након краће употребе покварио у гарантном року, укинуло гаранцију уз наводно образложење, да је телефон отворан од стране неовлашћеног лица.

Окривљени је оспорио наводе у оптужном предлогу, наводећи да је предметни телефон, донет у сервис од стране власника телефона, са описом квара „не пали“. Приликом пријема у сервису окривљеног, телефон није отворан јер запослени код окривљеног који ради на пријему није овлашћен да установљава квар. Након прегледа од стране овлашћених радника сервиса-комисије, установљено је да је телефон отворан од стране неовлашћеног лица, о чему је писмено обавештен корисник услуге уз напомену да је гаранција укинута и апарат је враћен власнику, са извештајем и фотодокументацијом у прилогу.

Након два месеца власник апарата је поново донео апарат у сервис са молбом да се покуша отклањање квара у чему се није успело, па је враћен власнику који је, незадовољан одговором, поднео пријаву инспекцији.

Окривљени се бранио наводећи да је овлашћени сервисер за апарате „Нокиа“ и за случај да се апарат поправља у гарантном року и квар буде такав да није могућа поправка, „Нокиа“ му као сервисеру признаје све трошкове сервисирања, тако да није било разлога да се апарат не поправи. Међутим, ово не важи у случају када се гаранција поништи због поправке од стране неовлашћеног лица или сервиса.

Суд је ценио наводе окривљеног као и одредбу у гарантном листу којом је прописано да гаранција престаје да важи, између осталог, ако се установи да је у гарантном року апарат отворан од стране нестучног и неовлашћеног лица. Из приложене фотодокументације се јасно види да су на телефону изгребани контакти и трагови лемне пасте, са којих разлога је гаранција и укинута.

Правилником окривљеног, који регулише поступање по рекламацијама потрошача, прописано је да ако се приликом прегледа рекламационог телефона, утврди да је оштећење настало из наведених разло-

га, телефон фотографише и фотографије чувају у архиви. Телефонски апарат се, по Правилнику прегледа комисијски, сачињава извештај по утврђеним правилима са објашњењима и фотодокументима, гаранција укида и о томе обавештава корисник услуге.

Како је током поступка утврђено да је окривљени, након пријема телефона на сервис, уредно испоштовао све фазе у сервисирању, онако како то предвиђају правилници окривљеног и позитивни прописи, а имајући у виду утврђено чињенично стање, па како нема доказа да је окривљени на било који начин поступио супротно одредбама Закона о заштити потрошача, Кодексу пословне етике, а како се се квар у виду оштећења основне плоче није могао уочити голим оком без отварања апарата, па самим тим ни констатовати приликом пријема апарата на сервис, то је суд нашао да нема доказа да је окривљеи учинио повреду добрих пословних обичаја и пословног морала, па га је ослободио од оптужбе.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 35/08 од 27.10.2008. године)

7. Туристичка агенција није поступила у складу са добрим пословним обичајима када је на путовању у иностранство у њеној организацији, игнорисала молбу путника да им помогне да заштите своје интересе приликом обијања аутобуса којим је обављено путовање, док је био на паркингу у Шпанији, којом приликом су им нестале ствари из аутобуса.

Образложење:

Окривљена туристичка агенција организовала је путовање у Шпанију. Док се група путника налазила у Шпанији, близу Барселоне у посети тржном центру, на паркингу испред самог тржног центра обијен је аутобус, којом приликом су нестале ствари оштећенима.

Вођа пута обавестио је обезбеђење тржног центра али је добио обавештење да полиција не долази на лице места и да би морали да оду до полицијске стнице и пријаве догађај, о чему је водич обавестио путнике.

Суд је ценио контрадикторну одбрану окривљеног, да су путници одбили да иду у полицију и инсистирали да се настави путовање. Посебно су оштећени били против одласка у полицију, и тражили да се путовање настави објашњавајући да ће насталу штету да им надокнади превозник „Ласта“. Међутим не споре, да се према казивању водича, путовање претворило у агонију, због огорчености оштећених, који су бојкотовали путовање и били врло незадовољни понашањем орга-

низатора путовања, о чему су писали и преко Интернета, по повратку с пута. Одбрана окривљеног није поткрепљена ниједним доказом, а на претресу није било никаквих питања нити контра аргумената на исказе сведока.

На основу изведених доказа суд је утврдио да се за време туристичког путовања у Шпанију, у организацији окривљеног, десило обијање аутобуса док се налазио на паркингу испред тржног центра у Шпанији и да су нестале ствари оштећенима између осталог камера, фото апарат, мобилни телефон и сл. Оштећени су тражили од туристичког водича да предузме све радње које треба да предузме и да случај пријави полицији. Од водича је добијен одговор да је то компликован и дуг процес, и да тамошње власти ништа неће предузети по пријави.

Суд је нашао да је окривљени поступио непрофесионално, игнорисао захтеве оштећених и није им помогао у страниој држави, коју водичи боље познају, односно по природи посла знају институције којима се могу и треба да обрате у таквој ситуацији и на крају знају језик и лакше могу да остваре комуникацију, што су требали и да учине у име оштећених, јер је то у сладу са добрим пословним обичајима и пословним моралом.

Окривљени је оглашен кривим и изречена му адекватна мера друштвене дисциплине у складу са Правилником.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 69/08 од 18.11.2009. године)