

Милица ЂОСОВИЋ-КИТИЋ
секретар Суда части при Привредној комори Београда

ИЗВОД ИЗ ПРАКСЕ СУДА ЧАСТИ ПРИ ПРИВРЕДНОЈ КОМОРИ БЕОГРАДА

1. Привредни субјект који упути понуду потрошачу, која не садржи довољно података за доношење исправне одлуке приликом закључивања уговора о куповини, поступа супротно начелу савесности и поштења из члана 11 и члану 53 Кодекса пословне етике („Сл. гласник РС“, бр. 1/06).

Образложење

Против окривљеног привредног друштва покренут је поступак због тога што је приликом продаје трактора, пропустило да укаже потрошачу да предметни трактор има индијски мењач и диференцијал, и да не може да обавља пољопривредну радњу скупљања сена, као и да нема све делове наведене у шеми трактора.

Окривљени се бранио тако што је истакао да је приликом продаје спорног трактора предао оштећеном предрачун, фискални рачун, гаранцију и упутство за руковање трактором, као и шему која садржи упутство са деловима, те да оштећени није имао примедби приликом куповине. Спорни трактор је класичан трактор, али уместо погона преко мењача има директан погон прикључном вратилу, из разлога што је домаћи произвођач уградио у трактор одређене делове из Индије, због немогућности набавке тих делова у земљи. Тврди да спорни трактор има функцију да скупља сено али претходно трактор мора да стане да би укључио прикључно вратило, а оштећени тражи трактор са погоном преко мењача.

Суд је утврдио да је окривљени знао да су у спорни трактор уграђени делови пореклом из Индије, и да је функционисање трактора измењено код извођења одређених пољопривредних радњи. Овај недостатак окривљени је прећутао, па је оштећени, који је био у уверењу да купује класичан домаћи производ, што је произлазило и из пратеће документације, закључио уговор о куповини трактора.

Накнадно оштећени је сазнао да трактор има битан недостатак у обављању једне од пољопривредних радњи, за који да је знао приликом куповине, исти не би купио.

Суд је окривљеног огласио кривим јер је поступио супротно начелу савесности и поштења и добрим пословним обичајима јер је обмануо потрошача прикривањем података о купљеној роби који су од суштинског значаја за доношење одлуке о куповини, па га је огласио кривим и изрекао адекватну меру друштвене дисциплине.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда С. бр. 72/10 од 11.11.2010. године)

2. Привредни субјект дужан је да испуни обавезе из гарантног листа у погледу рока за обезбеђење сервиса за продату робу, у оном трајању који је означен у гаранцији, у супротном чини повреду одредаба Кодекса пословне етике („Сл. гласник РС“, бр. 1/06).

Образложење

Окривљени је продао пеглу марке „Ariete“ 4263 и издао „гаранцију“ којом потрошачу пружа могућност сервисира у овлашћеном сервису у трајању од седам година од дана куповине, у случају да квар настане.

Предметна пегла се покварила у року у коме је гарантовано право на сервисирање, па се оштећена обратила овлашћеном сервису у гарантном року због неисправности купљене робе.

Окривљени је на рекламацију и захтев за поправку, одговорио тако што је констатовао да је пегла неисправна и небезбедна за употребу, да не поседује делове за поправку, односно да би делове морао да набави од увозника, и да би поправка доста коштала.

Оштећена незадовољна оваквим одговором, обратила се тржишној инспекцији, а затим Суду части, пред којим је покренут поступак.

Окривљени, у поступку пред судом није оспоравао наводе у оптужном предлогу и правдао своје понашање тиме да би цена поправке била скупља од вредност купљене ствари због цене коштања делова, којих он нема у сервису.

Одбрану окривљеног Суд није прихватио из разлога што је окривљени као власник сервиса био дужан да изврши поправку пред-

метне пегле у гарантном року, а уколико резевних делова није имао, био је дужан да их обезбеди, што није учинио па је такво понашање, по налажењу суда, и довело до тога да предметну пеглу није било могуће сервисирати у року који је утврђен у гаранцији.

Суд је нашао да је окривљени учинио повреду из члана 56 Кодекса пословне етике јер није извршио обавезно сервисирање купљене пегле и није сарађивао са оштећеном као потрошачем на начин који би омогућио лако доступан и ефикасан поступак за решавање рекламације, па је га је огласио кривим.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 77/09 од 11.3.2010. године)

3. Привредни субјект који у јавним средствима информисања огласи да пружа водоинсталатерске услуге, без навођења назива радње или ближих ознака предузетника, осим броја телефона и да услугу пружа 24 часа, а затим понуду не учини јасном и прецизном у погледу цене услуге коју треба да изврши, поступа супротно члану 55 Кодекса пословне етике.

Образложење

Окривљени је у дневном лису „Политика“ објавио оглас да пружа водоинсталатерске услуге, поправку и замену инсталације, у трајању од 24 часа и навео број телефона на који се потенцијални корисници услуга могу да јаве.

Оштећена је позвала окривљеног-водоинсталатера на мобилни телефон из огласа, ради пружања услуге машинског одгушења водоводне инсталације у стану. Окривљени је дошао договореног дана, извршио услугу одгушења канализације, коју је наплатио 15.000,00 динара, издао „нота“ рачун, без потписа, печата и назива радње.

Оштећена је сматрала да је цена услуге висока али није била у могућности да интервенише код надлежних органа, јер није имала податке о власнику радње, односно није имала податке на основу којих би сазнала идентитет предузетника који је услугу извршио.

На основу утврђених чињеница суд је нашао да је окривљени у обављању своје делатности, односно пружању услуге пропустио да пружи јасну информацију о свом идентитету корисницима услуга, на тај начин што није у огласу навео назив радње, односно његово име као предузетника, а што је супротно члану 55 став 1 Кодекса пословне етике, којим је прописана обавеза привредног субјекта да пружи квалитетну, јасну и веродостојну информацију потенцијалним корисницима својих услуга и производа.

Такође, окривљени није учинио јасну и прецизну понуду у односу на цену услуге, пре отпочињања радова, није издао рачун са потписом и печатом назива радње, чиме је учинио повреду пословног морала из члана 55 став 2 и става 3 Кодекса.

Суд је нашао да је окривљени одговоран за поступање супротно пословном моралу, огласио га кривим и изрекао адекватну меру друштвене дисциплине.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 131/09 од 24.2.2010. године)

4. Привредни субјект који се бави организацијом туристичких путовања, чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала, када одбије да плати трошкове болничког лечења кориснику туристичког путовања, мада је у аранжман било укључено и групно путничко здравствено осигурање, које је организатор путовања пре кретања на пут закључио са осигуравајућом компанијом из Београда.

Образложење

Против окривљеног покренут је поступак због тога што није регулисао плаћање трошкова болничког лечења оштећеној у Праги у Грчкој, иако је уплатом аранжмана било укључено и групно путничко здравствено осигурање преко осигуравајуће компаније из Београда.

Окривљени је у поступку пред судом оспоравао наводе у оптужном предлогу, наводећи да су нетачни јер здравствено осигурање није укључено у аранжман, обзиром да по Закону о туризму, осигурање путника није обавеза окривљеног, већ обавеза сваког корисника путовања, па самим тим лична обавеза оштећеног као путника. Такође, бранио се наводећи да је оштећена била збринута у амбуланти након повреде, коју је обезбедио окривљени и да је водич одмах по сазнању да је дошло до повреде, све време до збринњавања оштећене пружао неопходне услуге, укључујући и ангажовање такси превоза.

Суд је несумљиво утврдио да је окривљени закључио уговор са осигуравајућом компанијом из Београда, тако што је закључио групну полису здравственог путничког осигурања, по којој су путници за Прагу у Грчкој били корисници осигурања, укључујући и право на одштету.

Полиса осигурања се није из тог разлога, налазила код путника, већ код представника окривљеног, па је окривљени био дужан да исту презентује здравственој установи у Грчкој, поводом наступања осигураног случаја-повређивања оштећене, како би оштећена на тај начин

остварила права покривена путничким здравственим осигурањем. Како то окривљени није учинио, оштећена је морала сама да сноси трошкове лечења, иако је окривљеном платила и за услугу путничког здравственог осигурања.

Суд је нашао да је окривљени као организатор путовања био дужан да се стара о правима и интересима путника, у смислу члана 863 Закона о облигационим односима, сагласно добрим пословним обичајима у овој области, коју обавезу у односу на оштећену није извршио, јер јој није омогућио остварење права по основу путничког здравственог осигурања. Суд није прихватио наводе у одбрани откривљеног, да та услуга није била укључена у цену аранжмана, јер је то једна од услуга коју је на себе преузео окривљени закључивањем групне полисе осигурања, коју услугу је оштећена платила, а која јој није пружена.

Како је понашање окривљеног супротно добрим пословним обичајима и пословном моралу, односно окривљени је био дужан да као организатор путовања и давалац услуга у тој области, оштећеној као кориснику услуге пружи услуге савесно и у складу са правилима стуке, што он није учинио, па је оглашен кривим и изречена му је адекватна мера друштвене дисциплине.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 71/10 од 18.11.2010. године)

5. Продавац који испоручи робу, супротно квалитету и особинама узорка који је приказан на промоцији којој је потрошач непосредно присуствовао и због којих се определио да исту купи, па одбије оправдан приговор саобразности продате робе и узорка чини повреду пословног морала.

Образложење

Окривљено привредно друштво је на основу уговора који је закључило са оштећеном, ван пословних просторија, испоручило ћебе – покривач које по својим особинама и квалитету није одговарало ћебету које је као узорак приказано на презентацији у просторијама једног ресторана у Београду, где је презентација одржана.

Окривљени је оспоравао наводе у оптужном предлогу тврдећи да је испоручио оштећеној ћебе које одговара узорку, да поседује извештаје о квалитету за увезену робу која је у њиховој понуди и да је контролу квалитета извршила надлежна, специјализована установа за испитивање квалитета.

Суд је на основу изведених доказа утврдио да је оштећена пре куповине била на презентацији производа окривљеног правног лица, на

којој је било презентирано, поред осталих производа, и ћебе које је купила, да је исто држала у рукама и лично се уверила да се ради о вуненом ћебету, што је определило оштећену да га купи, односно закључи уговор о куповини. Договор је био да одмах на име капаре плати износ од 2.000,00 динара, а остатак износа плати на рате преко пензијског чека.

Ћебе је оштећеној испоручено сутрадан по презентацији, али је оштећена, обзиром да је била дугогодишњи текстилни радник и да је упозната са квалитетом материјала, приметила да се не ради о 100% природној аустралијској вуни како је речено, већ да је ћебе од јамболије и да је пресвучено обичним дезенираним платном, уместо кашмиром. Оштећена је у више наврата покушавала да ступи у контакт телефоном са промотером али безуспешно, па је изјавила рекламацију.

Суд је утврдио да на испорученом ћебету није било декларације, и да је дописано да је наводно спорно ћебете те марке, чији је назив био исписан руком на енглеском језику. Окривљени није предложио ниједан доказ из кога би се утврдило, на несумљив начин да испоручено ћебе по квалитету и особинама одговара узорку, а из извештаја о испитивању квалитета није се могло са сигурношћу утврдити да се извештаји о квалитету односе на ћебе које је продато и предато оштећеној под видом да је ћебе одговарајуће марке из уговора. Суд је посебно ценио да се по испоруци робе, промотер окривљеног није јављао на позиве оштећене као и да је у уговору окривљени уписао податке о седишту који нису идентични подацима који су уписани у Регистар привредних субјеката при АПР-у.

Суд је нашао да је окривљени учинио повреду пословног морала јер робу коју је испоручио није била саобразна узорку показаном на презентацији, па га је огласило кривим и изрекао му адекватну меру друштвене дисциплине.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 54/10 од 11.11.2010. године)

6. Привредни субјект који приликом закључења уговора о продаји робе, упише погрешну адресу седишта, односно пребивалишта, која не одговара податку уписаном у регистар привредних друштава и предузетника код Агенције за привредне регистре РС, поступа супротно правилима пословног морала из члана 10 Кодекса пословне етике.

Образложење

Окривљено правно лице учинило је повреду добих пословних обичаја и пословног морала према пословним партнерима и потроша-

чима јер је на закљученом уговору који је за предмет имао продају робе, назначено да се седиште окривљеног правног лица налази на адреси са које се трајно преселио.

Пре закључења предметног уговора извршена је промена решењем Агенције за привредне регистре у погледу седишта окривљеног.

Окривљено правно лице је у својој одбрани навело да је измена података у погледу његовог седишта извршена у Агенцији за привредне регистре и да су подаци о томе били објављени на интернет страници АПР-а, чиме су учињени доступним трећим лицима.

Суд части при Привредној комори Београда нашао да окривљено правно лице не ослобађају одговорности наводи у одбрани, обзиром да је моментом извршене промене у регистру привредних субјеката, окривљени био у обавези да уреди свој меморандум и своја акта, како не би доводило у заблуду пословне партнере и потрошаче.

На описани начин окривљени је повредио начело законитости пословања из члана 10 Кодекса пословне етике којим је прописано да пословање привредног субјекта мора бити усклађено са важећим законима и прописима РС и да је дужан да их поштује на свим територијама на којима послује, што је у складу са етичким понашањем у пословним активностима.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 54/10 од 11.11.2010. године)

7. Продавац који стави у неравноправан положај потрошаче на тај начин што у своја два различита продајна објекта, продаје исти артикал по различитим ценама, поступа супротно Кодексу пословне етике и законским прописима.

Образложење

Окривљено правно лице је у своја два малопродајна објекта продавало изворску воду паковану у амбалажу од по 5 литара, по различитим ценама, односно у продавници која се налазила на пијаци по вишој цени за 13 динара, од цене у другој продавници на другој локацији. Оптужним предлогом тужиоца Суда части покренут је поступак против окривљеног због стављања у неравноправан положај потрошача.

Окривљени се у својој одбрани правдавао техничким проблемима са системом веза и компјутерском опремом, чињеницом да су се у то време нивелације цена вршиле ручно, те неискуством запосленог који је био задужен за нивелацију.

Суд је на основу изведених доказа утврдио да су наводи оптужбе доказани као тачни, па је нашао да је окривљени на описани начин учи-

нио повреду Кодекса пословне етике из члана 51 став 2, дискриминишући потрошаче у погледу цене спорног арикла, продајући га истовремено по различитим ценама у својим продајним објектима у Београду, и на тај начин поступио супротно начелу законитости пословања, и такође повреду позитивних прописа у области нивелације цена, па га је огласио кривим.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 93/10 од 19.1.2011. године)

8. Привредни субјект који учини понуду набавке и уградње уређаја, из тачно одређене земље, одређене марке и конкретних обележја те марке коју је потрошач тражио, па испоручи и угради други уређај под видом да је истоветан нарученом, и при том уградњу изврши супротно правилима стукe, поступа супротно начелу савесности и поштења из члана 11 и одредбама из члана 53 став 1 Кодеса пословне етике.

Образложење

Окривљени је упутио понуду оштећеном за испоруку и монтажу једног клима уређаја. Оштећени је захтевао да набави и угради клима уређај произведен у Јапану, ознака: AWY 24 EBA-W/RO 24 EB, што је окривљени обећао, па је посао закључен.

Окривљени је у уговореном року монтирао клима уређај који је оштећени платио, али гарантни лист није добио са испорученом робом, већ накнадно након интервенције оштећеног и подношења пријаве тржишној инспекцији.

Оштећени је уочио да није добио уређај који је био у понуди, односно који је платио, јер спољна јединица клима уређаја има ознаку 24 E, уместо ознаке 24 EB.

У поступку вештачењем утврђено је да монтажа клима уређаја није изведена према правилима стукe која налажу да вод за довођење кондезата из унутрашње јединице у сваком делу има константан пад ка отвору за пражњење кондезата, односно да је постављен такозвани контра пад.

Такође суд је утврдио да се разлика у ознаци EB и E односи на два различита уређаја са истим експлоатационим карактером и разлика је у типу компресора који се уграђује и који може бити различит у погледу године производње и сличних разлика.

Суд је нашао, на основу изведених доказа да је оштећени стриктно поручио најновији клима уређај произведен у Јапану, и да је након не-

колико дана окривљени уградио климу са спољном јединицом која није уговорена, односно није била идентична понуђеној. Такође, окривљени клима уређај није правилно инсталирао, па је као такав неупотребљив.

Како је окривљени на описани начин обмануо оштећеног давањем лажних информација о клима уређају који је понудио а затим исти погрешно монтирао, супротно правилима струке, чиме је оштећеног изложио малтретирању и губљењу времена, суд га је огласио одговорним јер је поступио начелу савесности и поштења из члана 11 и одредбама из члана 53 став 1 Кодекса пословне етике.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 135/08 од 9.6.2010. године)

9. Привредно друштво за пружање телекомуникационих услуга чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала када једнострано прекрши опште услове Уговора о претплати на услуге ГСМ дигиталне мобилне телефонске мреже, закљученим са корисником услуга тако што га не обавести о свакој промени обрачуна месечних рачуна за пружену услугу као и о датуму примене промењеног начина обрачуна.

Образложење

Против окривљеног покренут је поступак због тога што је прекршио опште услове Уговора о претплати на услуге ГСМ дигиталне мобилне телефонске мреже.

Окривљени је негирао све наводе из оптужног предлога истичући да је општим условима Уговора о претплати на услуге ГСМ дигиталне мобилне телефоније регулисан начин промене цена и услуга и да се све информације о начину тарифирања могу добити преко интернет адресе или непосредно у пословницама.

Суд је утврдио да је окривљени једнострано, прекршио опште услове Уговора о претплати на услуге јавне ГСМ дигиталне мобилне телефоније који је закључио са оштећеним као корисником услуге, да је извршио промену обрачуна месечних рата за последња три месеца у 2009. години, да о измени обрачуна ни на који начин није обавестио оштећеног, иако је био у обавези на основу одредби општих услова Уговора, (који прописује да окривљени има право да врши измене општих услова Уговора у складу са својом пословном политиком али и обавезу да о томе обавести кориснике услуга) и да није на инсистирање и захтев оштећеног, доставио копију одлуке са датумом почетка примене измењеног обрачуна.

Суд части огласио је окривљеног кривим због непоштовања обавеза из уговора, непословности, при чему је имао у виду да је користио право јаче стране у спорном уговорном односу, па га је огласио кривим и изрекао адекватну меру друштвене дисциплине.

(Одлука Суда части при Привредној комори Београда
С. бр. 23/10 од 16.6.2010. године)