

Министарство трговине, туризма и телекомуникација  
Сектор за заштиту потрошача  
Немањина 22 - 26  
11000 Београд

**Предмет:** захтев за заштиту колективног интереса потрошача

Општи услови Уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже ВИП Мобиле д.о.о. (даље: Општи услови) регулишу однос између Вип мобиле д.о.о., Београд као пружаоца јавних мобилних телекомуникационих услуга (даље: ВИП) с једне стране и подносилаца захтева за ступање у претплатнички однос или претплатника (даље: Претплатник) с друге стране.

Они су саставни су део корисничких уговора, односно уговора о коришћењу конкретне услуге који потрошач склапа са наведеном компанијом.

Начин ступања у претплатнички однос је регулисан чл. 5. Општих услова где се, између осталог, предвиђа могућност закључења уговора на неодређено време са минималним периодом трајања претплатничког односа од минимум три месеца, а у случају погодности (нпр. услед специјалних промоција, предаје опреме Претплатнику на коришћење, продаје субвенционираних хардвера Претплатницима итд.) може се предвидети и дужи минимални период трајања претплатничког односа 12 или 24 месеца. У случају раскида овако заснованог претплатничког односа, пре истека минималног предвиђеног периода трајања, ВИП има право на уговорну казну. Уговорна казна регулисана је чл. 17. Општих услова и може бити наплаћена у износу свих оних осталих месечних претплата почев од дана раскида претплатничког односа до дана истека минималног предвиђеног периода његовог трајања.

Институт уговорне казне регулисан је Законом о облигационим односима (даље: ЗОО ), где се у чл. 270. ст. 3. каже да уговорна казна не може бити уговорена за новчане обавезе.

Како сам чл. 17. Општих услова ВИП-а носи назив "Уговорна казна због неизвршења обавеза" то значи да пружалац услуга може раскинути претплатнички однос због неизвршења било које обавезе предвиђене уговором.

Чл. 16. Општих услова предвиђа разлоге раскида претплатничког односа у неколико тачака, од којих је за проблем наплате уговорне казне значајна тачка "а)" која предвиђа раскид уговора ако је СИМ картица привремено деактивирана из разлога описаних у чл. 15.1., а ти разлози не буду отклоњени у року од 60 дана од датума привремене деактивације. У поменутом чл. 15.1. Општих услова прописано је да ВИП може приступити привременој деактивацији СИМ картице ако током претплатничког односа утврди постојање разлога, између осталог, из члана 9.3. У чл. 9.3. под називом "Наплата неизмирених дуговања" одређено је да ако Претплатник не плати дуг у целости у року од 60 дана од дана доспелости назначеног на рачуну, ВИП може трајно деактивирати Претплатникову СИМ картицу или другу опрему и раскинути уговор о претплати. Дакле, крећући се кроз овај "лабиринт" одредби Општих услова, долазимо до тога да ВИП може

наплатити уговорну казну приликом раскидања уговора са минималним периодом трајања због неизмирених новчаних обавеза Претплатника.

Дискутабилна је и могућност Претплатника који у пословници ове компаније закључује уговор, тј. заснива претплатнички однос, да без дугог, детаљног читања и анализирања Општих услова предвиди последице које његово закључивање може произвести. Чак и ако су Општи услови доступни у самој пословници ВИП-а и ако је остављено довољно времена Претплатнику да исте пажљиво прочита, просечном кориснику услуга у највећем броју случајева недостаје стручно знање односно познавање прописа у области облигационих односа и заштите права потрошача како би дошао до закључка да се оваквим уговорима крше колективни интереси потрошача, а конкретно њему намеће плаћање врло високих новчаних износа.

Ограничење у погледу облигација које се могу обезбедити уговорном казном и које је у члану 270. став 3. ЗОО предвиђено у односу на новчане обавезе, унето је с обзиром да је санкција за неблаговремено извршење новчане обавезе предвиђена чланом 277. ЗОО и иста се састоји у обавези плаћања законске затезне камате по стопама према Закону о висини стопе затезне камате.

ВИП у чл. 9.2.3. Општих услова задржава право на наплату и затезне камате, тако да "санкције" за Претплатника који на време не измири своја дуговања су раскид уговора, наплата затезне камате и наплата уговорне казне у износу свих оних осталих месечних претплата почев од дана раскида претплатничког односа до дана истека минималног предвиђеног периода његовог трајања.

Може се догодити да корисник није задовољан услугом коју оператор пружа, те се након само пар недеља или месец дана одлучи да откаже уговор. У тој ситуацији корисник ће бити обавезан да плати 23 преостале месечне претплате (уколико је закључен уговор са минималних периодом трајања од 24 месеца), што може бити поприлично велика сума новца. Како ВИП нема апсолутно никаквих трошкова јер корисник не наставља да користи услугу, то само по себи представља велику несразмеру у обавезама уговорних страна.

Нешто једноставнији случај налазимо у чл. 16.1. тачка б) Општих услова која даје право ВИП-у да раскине претплатнички однос ако Претплатник прекрши било коју од својих осталих уговорних обавеза. Термином "било коју" употребљеним у овој тачки логично је да је обухваћена и обавеза плаћања рачуна, дакле новчана обавеза због чијег неиспуњења Претплатник може бити обавезан да плати уговорну казну уколико је засновао претплатнички однос са минималним периодом трајања.

У чл. 43. Закона о заштити потрошача (даље: ЗЗП) се неправичним уговорним одредбама сматрају оне које за последицу имају значајну несразмеру у обавезама уговорних страна на штету потрошача. У ставу 1. истог члана се изричито наводи да су такве одредбе ништаве. Чл. 45, ст. 1. тачка 3) се прописује да уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије су 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. Из напред наведеног јасно је да се у Општим условима ради о неправичним уговорним одредбама.

Када је реч о карактеру неправичне одредбе, она је специфична је по томе што садржи два кључна елемента за њено јасно препознавање: мора имати за последицу несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача (што из напред наведеног произилази) и мора бити супротна начелу савесности и поштења. Начело савесности и поштења је начело које се заснива на принципима моралног понашања уговорних страна у уговорним односима. Ради се о генералној императивној норми, чију примену уговорне стране не могу својевољно искључити и представља основ било које врсте уговора. Због своје опште формулације она се мора одређивати и ценити у сваком случају понаособ. Уз примену правила ЗЗП која налажу да се међусобни односи трговца и потрошача тумаче у корист потрошача, долази се до закључка да је повређено начело савесности и поштења јер из оваквог односа само трпи Претплатник док супротна, економски јача страна, оваквим начином уговарања покушава да осигура добитак и на неки начин казни потрошача (*уговорна казна*) због непоштовања уговорних обавеза. Несразмера у правима и обавезама уговорних страна више него очигледно произилази из свега што је до сада наведено.

Све ово супротно је не само домаћим прописима него и Директивама Европске Уније, конкретно Директиви о непоштеним условима у потрошачким уговорима (Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts).

Наиме, у наведеном документу садржана је дефиниција „непоштене клаузуле“:

„Клаузула о којој се не преговара појединачно је непоштена ако, супротно принципу савесности и поштења, ствара велику неравнотежу у правима и обавезама уговорних страна у уговору и то на штету потрошача.“

Клаузула о којој се не преговара појединачно одређена је као уговорна одредба која је сачињена унапред тако да потрошач није могао да утиче на њену садржину и сматраће се да садржина ове одредбе није споразумно уговорена, нарочито када је реч о формуларним уговорима.

Такође, као саставни део Директиве о непоштеним условима у потрошачким уговорима налази се листа одредби које се сматрају неправичним када су део неког потрошачког уговора, међу којима је и одредба којом се обавезује потрошач (корисник) да у случају неиспуњења своје уговорне обавезе, плати несразмерно високу суму продавцу као вид компензације.

Ништавост одредби сличних онима које се могу пронаћи у претплатничким уговорима ВИП-а била је предмет и бројних судских поступака:

*Уговорна казна се може уговорати само као санкција за неизвршење или неблаговремено извршење неновчане (а не и новчане) обавезе.* (Пресуда Вишег трговинског суда, Пж. 3550/2006 од 9.11.2006. године)

*Пропис члана 270. ст. 3. Закона о облигационим односима којим је искључена могућност да се уговара за новчане обавезе уговорна казна, представља пропис когентне примене чију вољу странке не могу искључити. Закашњење са испуњењем новчане обавезе санкционисано је затезном каматом (члан 277. ЗОО). Уговорне клаузуле о плаћању увећаног износа цене због доцње ништаве су и не производе правно дејство у случају када се ради о плаћању новчаних обавеза.* (Решење Врховног суда Србије, Прев. 40/98 од 18.3.1998. године - Судска пракса привредних судова - Билтен бр. 4/1998 - стр. 109)

Код новчаних облигација важи опште правило да дужник у доцњи дугује и одређену законску камату као претпостављену штету, значи без обзира да ли је поверилац због тога претрпео какву штету. Стога судови нису могли пружити судску заштиту клаузули уговора којим је предвиђена уговорна казна код новчаних обавеза и то за случај прекорачења рока плаћања у претплати. (Из решења Врховног суда Србије, Прев. 341/98 од 9.12.1998.)

Због свега напред наведеног, Удружење “Народни парламент” из Лесковца на основу чл. 126. ст. 1. тачка 2, чл. 135. ст. 1. тачка 2 и чл. 147. Закона о заштити потрошача захтева од Министарства трговине, туризма и телекомуникација да покрене и спроведе поступак у коме ће утврдити да је колективни интерес корисника услуга ВИП Мобиле д.о.о. повређен, те на основу тако спроведеног поступка предузме мере из чл.150. Закона о заштити потрошача.

**Напомена:**

Општи услови уговора о претплатничком и корисничком односу мобилне телекомуникационе мреже Вип мобиле д.о.о. доступни су на сајту пружаоца услуга  
[www.vipmobile.rs/upload/documents/GTC\\_Maxi\\_Februar\\_2015-web.pdf](http://www.vipmobile.rs/upload/documents/GTC_Maxi_Februar_2015-web.pdf)

У Лесковцу, дана 10.03.2015. године

ASSOCIATION PEOPLE'S PARLIAMENT  
УДРУЖЕЊЕ  
"НАРОДНИ ПАРЛАМЕНТ"  
ЛЕСКОВАЦ  
  
За Удружење "Народни парламент"  
Горан Митровић, директор