



Izveštaj Udruženja „Narodni parlament“ o aktivnostima i rezultatima u oblasti zaštite potrošača za 2015. godinu

Leskovac, mart 2016. godine

Opšti podaci o korisnicima i podnetim zahtevima

Kancelarija za besplatnu pravnu pomoć Udruženja „Narodni parlament“ primila je u toku 2015. godine 742 zahteva za pravnu pomoć od 696 građana koji su se odnosili na oblast zaštite prava potrošača. Što se tiče polne strukture 388 građana je bilo muškog, a 308 ženskog pola.

Potrošačima je uglavnom pomoć pružana u vidu obaveštenja (opšte pravne informacije i pravnog saveta) u cilju zaštite osnovnih prava potrošača – prava na obaveštenost i obrazovanje (edukaciju) predviđenih čl. 2. Zakona o zaštiti potrošača, kao i pravna pomoć u sastavljanju reklamacija, dopisa ili žalbi u cilju ostvarivanja ostalih prava iz Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa koji regulišu ovu oblast.

Obrađeni zahtevi grupisani su u ovom izveštaju s obzirom na trgovce/pružaoce usluga sa kojima su potrošači imali problema:

- javna preduzeća - 184 zahteva
- mobilna i fiksna telefonija, internet i televizija - 127 zahteva
- prodaja robe i pružanje usluga - 381 zahtev
- bankarske usluge i usluge osiguranja - 50 zahteva

Deo izveštaja koji obrađuje određenu grupu podnetih zahteva navodi samo najčešće probleme sa određenim trgovcem/pružaoцем usluga, ne navodi sporadične slučajeve i specifične probleme pojedinih potrošača, a sastoji se od:

- predmeta zahteva (problem sa kojim se potrošač suočio)
- oblika pružene pomoći od strane kancelarije za pravnu pomoć (opšta pravna informacija, pravni savet ili pomoć u sastavljanju podneska)
- rezultata koji je nakon pružene pomoći ostvaren (da li je potrošač svoje pravo ostvario, na koji način je problem rešen)

Jedan broj problema potrošača se javlja u kontinuitetu pa se isti ponavljaju kao u izveštaju udruženja za 2014. godinu.

Potrošački sporovi pred sudom nisu pokretani zbog ograničenih finansijskih mogućnosti, ali su potrošačima pružani pravni saveti u pogledu mogućnosti pokretanja i ishoda ovakvih postupaka, kao i pisanje podnesaka za sud ukoliko su već bili stranka u potrošačkom sporu.

Poslednji deo izveštaja odnosi se na postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pokrenute pred Ministarstvom trgovine, turizma i telekomunikacija.

Javna komunalna preduzeća

1) PREDMET ZAHTEVA: Problem sa iznosima mesečnih računa - neprecizno određene stavke u računu, nepoznavanje metodologija obračuna cena, preveliki iznosi računa.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pravni savet i pomoć u sastavljanju podneska (reklamacije) pružani su u onim slučajevima kada analizom priloženih računa nismo mogli da utvrdimo osnov zaduženja. U slučaju pravilnog obračuna potrošači su upućivani na relevantne odredbe zakona.

REZULTAT: Mali broj reklamacija je prihvaćen od strane službi za naplatu javnih preduzeća. Velike teškoće postoje sa korekcijama računa čak i kada je jasno da je iznos neosnovano obračunat.

2) PREDMET ZAHTEVA: Javna preduzeća koja se bave pružanjem usluga od opšteg ekonomskog interesa (snabdevanje električnom energijom, vodom, toplotnom energijom) šalju opomene pred utuženje za plaćanje dugovanja koja se odnose na period duži od 12 meseci. Potrošači smatraju da prigovor zastarelosti predviđen Zakonom o obligacionim odnosima treba uputiti samom preduzeću koje bi moralo ovaj prigovor uzeti u obzir i umanjiti dugovanje. Preduzeća nemaju zakonsku obavezu da umanje svoja potraživanja, a sud ne uzima u obzir zastarelost po službenoj dužnosti već se na njega dužnik mora izričito pozvati u postupku pokrenutom za naplatu dugovanja.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pravni savet - građanima su pojašnjene odredbe Zakona o obligacionim odnosima koje se tiču zastarevanje potraživanja za komunalne usluge. Dodatno im je objašnjena i procedura pred sudom u postupku koji preduzeća pokreću za naplatu svojih potraživanja. Onim licima kod kojih je postojao zakonski osnov za otpis dela potraživanja na osnovu čl. 378. Zakona o obligacionim odnosima pružena je pomoć u sastavljanju podnesaka za pokrenute sudske ili izvršne postupke u kojima je istaknut prigovor zastarelosti. Podnesci sa istim prigovorom upućivani su i javnim preduzećima, pružaocima usluga.

REZULTAT: Prigovori su od strane suda ili izvršitelja uvažavani i dugovanja su umanjena. Podnesci koji se tiču zastarelosti, a koji su upućivani javnim preduzećima nisu dali željene rezultate, odnosno preduzeća nisu umanjila svoja potraživanja. Deo građana je nakon pruženih pravnih saveta i objašnjenja relevantnih zakonskih odredbi izmirio sve svoje obaveze.

3) PREDMET ZAHTEVA: Žalbe na kvalitet komunalnih usluga koje pružaju javna preduzeća. Najčešće su primedbe na kvalitet grejanja u toku grejne sezone i napona električne energije. Svoje primedbe potrošači ističu usmeno - putem telefona ili u samom preduzeću. Pisanu reklamaciju skoro nikada ne podnose. Primetno je poboljšanje u odnosu na dostavljanje odgovora na reklamaciju potrošača. I pored toga, ukoliko se analizira sadržina odgovora preduzeća zaključuje se da se reklamacije odbijaju kao neosnovane u najvećem broju slučajeva.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružena pomoć u sastavljanju reklamacija na mesečne račune. Edukacija potrošača o važnosti ulaganja pisane reklamacije/prigovora javnom komunalnom preduzeću.

Udruženje „Narodni parlament“

Koste Stamenkovića br. 2
Sprat I, kancelarija br. 201
16000 Leskovac
Republika Srbija

REZULTAT: Veliki broj reklamacija odbijena kao neosnovan, manji broj usvojen i korekcije izvršene.

4) PREDMET ZAHTEVA: U najvećem broju slučajeva dugovanja potrošača javnim komunalnim preduzećima naplaćivana su putem izvršitelja, podnošenjem predloga za izvršenje i donošenjem zaključka o izvršenju. Potrošači su se uglavnom obraćali za pomoć zbog zastarelosti dugovanja i spornog iznosa računa koji je podnet kao verodostojna isprava uz predlog za izvršenje.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju podneska - prigovora na zaključak o izvršenju.

REZULTAT: Nakon podnošenja prigovora izvršni postupak pred sudom nastavljen kao parnični.

5) PREDMET ZAHTEVA: Određenom broju korisnika usluga JKP „Vodovod“ iz Leskovca uvećani su računi u dvostrukom iznosu (10 kubnih metara po članu domaćinstva) na osnovu odluke Nadzornog odbora ovog preduzeća, a do ugradnje glavnog vodomera na instalacijama korisnika.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju podneska - reklamacije komisiji. Sastavljanje prijave tržišnoj inspekciji zbog nasrtljive poslovne prakse trgovca.

REZULTAT: Reklamacije su odbijene kao neosnovane, a rešenjem tržišne inspekcije utvrđena je povreda zakona.

6) PREDMET ZAHTEVA: Prigovori na račune JKP „Vodovod“ iz Leskovca zbog neočitavanja individualnih vodomera koji se nalaze u stanovima potrošača koji žive u stambenim zgradama. Očitavanja se vrše isključivo na glavnom vodomeru koji se po pravilu nalazi u suterenu ili ispred zgrade. Na taj način svaki od potrošača plaća cenu vode paušalno obračunatu shodno broju članova domaćinstva što je u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača i Zakona o komunalnim delatnostima.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju reklamacije na račune JKP „Vodovod“ iz Leskovca, podnošenje prijave tržišnoj inspekciji u ime potrošača.

REZULTAT: Prigovori potrošača nisu uvaženi od strane pružaoca usluga - skoro sve reklamacije su odbijene. Rešenjem tržišne inspekcije utvrđena nepravilnost u radu javnog preduzeća.

7) PREDMET ZAHTEVA: Prigovori na rad JKP „Vodovod“ iz Leskovca zbog neispravnosti i neoveravanja mernih uređaja (vodomera). Potrošači koji su imali primedbe na ispravnost vodomera obraćali su se Udruženju „Narodni parlament“ u cilju dobijanja informacija o tome na koji način mogu zaštititi svoja prava ako posumnjaju u ispravnost vodomera. Određenom broju potrošača su vodomeri prikazali potrošnju mnogo veću od realne.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Potrošačima je objašnjeno da imaju prava da zahtevaju vanrednu kontrolu vodomera, a takođe i da zahtevaju redovno overavanje merila ukoliko isto nije urađeno u skladu sa Zakonom o metrologiji. Za neke potrošače je sastavljena reklamacija komisiji za reklamacije.

REZULTAT: Redovne kontrole mernih uređaja i njihovo overavanje se ne rade od strane stručne službe JKP „Vodovod“ iz Leskovca, ali se ujedno odbijaju i reklamacije računa i izbegava korekcija iznosa.

8) **PREDMET ZAHTEVA:** Problem sa komunalnim preduzećem koje se bavi iznošenjem smeća u prigradskim naseljima i selima i koje svoje usluge naplaćuje po broju članova domaćinstva. Broj članova domaćinstva utvrđuje se na osnovu spiskova koji se pribavljaju u mesnim kancelarijama tako da je nekoliko potrošača dobilo uvećane račune za ovu komunalnu uslugu iako je broj članova njihovog domaćinstva ostao isti. Građani su smatrali da su lica zaposlena u mesnim kancelarijama iz njima nepoznatih razloga dostavile nove spiskove sa uvećanim brojem članova domaćinstva komunalnom preduzeću.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju reklamacija na račune komunalnih preduzeća koji se bave iznošenjem smeća.

9) **PREDMET ZAHTEVA:** Zbog oštećenih električnih brojila potrošači dobijaju višestruko uvećane račune za električnu energiju. Osnov uvećanja je neovlašćeno korišćenje električne energije iako u nekim slučajevima nije jasno dokazano da je korisnik i vlasnik brojila ošteto isto. Takođe, po pravilu radnici elektrodistribucije vrše očitavanje brojila svakog meseca pa je nelogično da se neovlašćeno korišćenje utvrđuje za period duži od mesec dana.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju podneska - reklamacije na račun u kome je iskazana višestruko uvećana potrošnja.

10) **PREDMET ZAHTEVA:** Veliki broj merila električne energije nije overen iako je po Zakonu o metrologiji to dužnost trgovca koji ta merila upotrebljava. Neispravnost električnog brojila vrlo često dovodi do registrovanja velike potrošnje što ne odgovara stvarnoj potrošnji domaćinstva.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju podneska - reklamacije na račune za električnu energiju i dopisa kojim se zahteva overavanje električnog brojila i provera njegove ispravnosti.

11) **PREDMET ZAHTEVA:** Zbog neažurnosti javnih preduzeća njihove evidencije korisnika usluga su zastarele tako da su računi, a neretko i tužbe za neisplaćena dugovanja stizala na ime pokojnika. Takođe, nakon prodaje stanova javna preduzeća nisu dobijala informacije o toj promeni pa su uprkos postojanju ugovor o kupoprodaji nepokretnosti zahtevala od prethodnih vlasnika da izmire dugovanja za usluge koje su pružene sadašnjim vlasnicima konkretnih nepokretnosti. Zbog

dugovanja prethodnih vlasnika (najčešće za utrošenu električnu energiju) novi vlasnici su uslovljavani plaćanjem dugovanja u cilju ostvarivanja prava na isporuku energije.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju reklamacija i prigovora na ovako ispostavljene račune uz prilaganje adekvatnih dokaza (izvoda iz matičnih knjiga umrlih i ugovora o kupoprodaji)

12) **PREDMET ZAHTEVA:** Veliki broj korisnika usluga javnih preduzeća koja se bave isporukom toplotne energije nezadovoljan je ili načinom pružene usluge ili iznosima računa koji se ispostavljaju na mesečnom nivou. Zbog toga su podneli pisane zahteve ili usmeno zahtevali isključivanje sa sistema daljinskog grejanja. Međutim, od strane pružalaca usluga iz različitih gradova i opština potrošači se uslovljavaju raznim saglasnostima, uverenjima i tome slično kako bi toplane izvršile demontiranje radijatora. Neki potrošači su dobili i negativan odgovor na svoj zahtev jer bi isključivanje, po rečima nadležnih u toplanama, ugrozilo sam sistem daljinskog grejanja.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružen pravni savet u vezi načina podnošenja pisanog zahteva pružiocima usluga isporuke toplotne energije i predloženo mišljenje Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, br. 011-00-527/2014-03 od 19.1.2015. godine

13) **PREDMET ZAHTEVA:** Izbegavanjem plaćanja doplatnih karata za parkiranje, potrošači su doveli sebe u situaciju da su iznos karata uvećani za troškove advokata i izvršitelja. Jedan deo potrošača izbegavao je plaćanje zbog neustavnosti nekih odluka o javnim parkiralištima koje su utvrđene odlukama Ustavnog suda Republike Srbije.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju podneska - prigovora na zaključke o izvršenju i pružanje opštih pravnih informacija o ustavnosti naplate doplatnih karata.

Mobilna telefonija, fiksna telefonija i internet

1) **PREDMET ZAHTEVA:** Operateri mobilne, fiksne telefonije i interneta su ugovorima o ustupanju dugovanja svoja potraživanja prema korisnicima preneli raznim agencijama koje se bave naplatom potraživanja. Građani neretko o tome nisu obaveštavani pa su bili zatečeni pozivima predstavnika agencije i zahtevima da se dug izmiri njima umesto operateru odnosno pružiocu usluga. Sam prenos duga ili ustupanje potraživanja ugovorom uređeno je opštim uslovima koji su sastavni delovi ugovora zaključenih sa korisnicima usluga.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pravni savet - detaljno je objašnjena procedura prenosa potraživanja i predložena obaveza građana da izmire svoja dugovanja kako bi izbegli prinudnu naplatu po Zakonu o izvršenju i obezbeđenju koja bi dodatno uvećala postojeće troškove.

2) PREDMET ZAHTEVA: Na osnovu ugovora u ustupanju potraživanja ustupaju se u jednom broju slučajeva i zastarela potraživanja agencijama za naplatu. Kako su potrošači upoznati sa institutom zastarelosti, ne žele da izmire ova potraživanja. Međutim, predstavnici agencija nebrojeno puta pozivaju potrošače, uznemiravaju ih i prete tužbama ili popisom stvari.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pruženi pravni savet o načinima zaštite od uznemiravanja predstavnika agencije za naplatu potraživanja.

3) PREDMET ZAHTEVA: Nepoštene ugovorne odredbe opštih uslova pružaoca usluga mobilne telefonije i interneta dovode do toga da se u slučaju raskida ugovora pre isteka minimalnog perioda trajanja pretplatničkog ugovora (od najčešće 12 ili 24 meseca) naplaćuje iznos svih preostalih neplaćenih rata što može biti poprilično veliki iznos (celokupni preostali iznos naknade do okončanja minimalnog perioda trajanja ugovora).

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju prigovora na potraživanja po osnovu ugovornih kazni koje naplaćuju operateri mobilne telefonije i interneta.

REZULTAT: Odbijanje da operatera da izvrše bilo kakve korekcije iznosa, odnosno oslobode potrošače plaćanja istog.

4) PREDMET ZAHTEVA: Nejasnoće oko računa za pružene usluge operatora mobilne telefonije u kojima se javljaju dodatne stavke na koje potrošač nije pristao ili za koje nije znao prilikom zaključivanja ugovora. Takođe, u jednom broju slučajeva javila su se veliki iznosi zaduženja za utrošene internet podatke bez dodatnog obrazloženja o datumu i vremenu pružanja ove usluge.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju podneska - zahteva za dostavljanjem detaljne specifikacije računa.

5) PREDMET ZAHTEVA: Operatori mobilne telefonije pružaju mogućnost zaključivanja ugovora o pružanju usluga i dobijanje mobilnog telefona po beneficiranoj ceni. Problem se javlja kada korisnici usluga žele da ostvare pravo na reklamaciju uređaja zbog neispravnosti. Iz poslovnica se telefon upućuje u servis koji popravljaju telefon i po više puta, jer zaposleni u poslovnicama operatora sami popunjavaju reklamacije potrošačima i obeležavaju popravku telefona kao način na koji reklamacije treba da bude rešena.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružen pravni savet o tome na koji način treba podneti reklamaciju operatoru i zahtevati zamenu ili opravku. Pružana pomoć u sastavljanju podneska - reklamacije operatoru.

6) PREDMET ZAHTEVA: Nezadovoljstvo pruženim uslugama operatera mobilne telefonije i interneta (slab ili nepostojeći signal, prekidi u internet konekciji). Uglavnom je obraćanje od strane potrošača usmenim putem, bez postojanja dokaza o obraćanju.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Potrošači su upućeni u odredbe Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektronskim komunikacijama koji se tiču reklamacije/prigovora i naglašeno obavezno pismeno obraćanje operaterima kako bi se obezbedio dokaz o podnetoj reklamaciji/prigovoru.

7) PREDMET ZAHTEVA: Problemi oko tumačenja ugovornih odredbi ugovora o pružanju usluga zaključenih sa operatorima. Potrošači zaključuju ugovore vrlo često bez čitanja, a skoro niko od potrošača nije bio detaljno upoznat sa odredbama opštih uslova koji su sastavni deo zaključenih ugovora.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružena pravna informacija - tumačenje u vezi odredbi ugovora i opštih uslova koji su njihov sastavni deo.

REZULTAT: Potrošačima je nakon tumačenja ugovornih odredbi jasnije koja su njihova prava i obaveze u odnosu na operatora.

8) PREDMET ZAHTEVA: Povećanje cene tarifnog paketa ili izmena drugih ugovornih odredbi bez obaveštavanja korisnika usluga od strane operatora. Nakon usmenog obraćanja stranke ovom operateru, dobijena je informacija da je obaveštenje upućeno na adresu potrošača.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružena pomoć u sastavljanju reklamacije operatoru i objašnjena procedura za raskid ugovora koji je zaključen.

9) PREDMET ZAHTEVA: Zbog neizmirenih dugovanja za usluge operator odbija da prekine pružanje usluge korisnicima, već to uslovljava jednokratnim namirenjem svih potraživanja.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju podneska - zahteva za raskid ugovora sa operatorom.

10) PREDMET ZAHTEVA: Odbijanje reklamacija saobraznosti mobilnih telefona, tableta i laptopova zbog „vlage u uređaju“ koja je utvrđena od strane ovlašćenog servisa.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružena pravna informacija o načinu ostvarivanja prava na saobraznost robe sudskih putem.

11) PREDMET ZAHTEVA: U najvećem broju slučajeva dugovanja korisnika usluga operatorima naplaćivana su putem izvršitelja, podnošenjem predloga za izvršenje i donošenjem zaključka o

izvršenju. Potrošači su se uglavnom obraćali za pomoć zbog zastarelosti dugovanja i spornog iznosa računa koji je podnet kao verodostojna isprava uz predlog za izvršenje.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju podneska - prigovora na zaključak o izvršenju.

Prodaja robe i pružanje usluga

1) PREDMET ZAHTEVA: Nesaobraznost kupljene robe (garderobe, uređaja, nameštaja) odnosno prava po osnovu nesaobraznosti su u najvećem broju slučajeva bila predmet spora između trgovca i potrošača. Potrošači i dalje ne sastavljaju reklamacije pisanim putem, a oni koji se odluče da ulože reklamaciju ostavljaju da reklamaciju popunjava ovlašćenog lice kod trgovca. Vrlo često se kod tehničke robe dešava da potrošač želi zamenu robe, a u reklamaciji se navodi da je zahtevao popravku.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju reklamacije trgovcima

REZULTAT: U većem broju slučajeva reklamacija je prihvaćena i roba popravljena ili zamenjena.

2) PREDMET ZAHTEVA: Kupovina robe od fizičkih lica putem interneta dovodi u probleme potrošače, jer isti nisu zaštićeni Zakonom o zaštiti potrošača. Zbog toga oni nisu u mogućnosti da ostvare prava na reklamaciju, popravku, zamenu robe ili raskid ugovora i povraćaj novca. Neki su nakon prijema robe izgubili svaki kontakt sa prodavcem, odnosno prodavci su odbijali da se odazivaju na pozive.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Potrošačima su pojašnjene odredbe zakona i upozoreni su na rizike koje ovakva vrsta kupovine nosi.

REZULTAT: Potrošači upoznati sa odredbama zakona, a deo njih je odlučio da podnese krivične prijave zbog prevare.

3) PREDMET ZAHTEVA: Problem sa ostvarivanjem reklamacije zbog neposredovanja fiskalnog računa. Kod kupaca je ostala navika da račune ne uzimaju, ali jedan manji broj trgovaca račune nije ni hteo da izdaje.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju reklamacije na kupljenu robu/pružene usluge, sastavljanju prijave poreskoj upravi i tržišnoj inspekciji

REZULTAT: Potrošači su upoznati sa obavezom da kao dokaz za kupljenu robu, prilikom reklamiranja iste, prilože i račun. Postupci po podnetim prijavama inspekciji i upravi još uvek su u toku.

4) PREDMET ZAHTEVA: Problem dokazivanja nesaobraznosti robe je velika preka ostvarivanja prava potrošača na reklamaciju. Reklamacije na obuću se skoro uvek odbijaju zbog „vlage“ ili

„neadekvatnog korišćenja“. Potrošači s pravom dovode u sumnju ovakav način odbijanja reklamacija.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružen pravni savet o načinu ostvarivanja prava sudskim putem.

5) PREDMET ZAHTEVA: Potrošači koji kupuju robu van poslovnih prostorija prodavca teško ostvaruju pravo na raskid ugovora. Nekada trgovci ne dostavljaju obrazac o odustanku od ugovora iako su na to obavezani zakonom.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju prigovora - zahteva za raskid ugovora prodavcu.

4) PREDMET ZAHTEVA: Ostali zahtevi odnosili su se na probleme oko isporuke robe, povećanja cene robe nakon prodaje na rate, loših uslova smeštaja, ishrane ili prevoza na letovanju.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pomoć u sastavljanju reklamacije.

Bankarske usluge i usluge osiguranja

1) PREDMET ZAHTEVA: Problemi sa zaostalim dugovanjima po osnovu rata kredita su i 2015. godine bili jedan od najčešćih predmeta zahteva za pravnu pomoć. U nekim slučajevima korisnici su tvrdili da su dugovanja isplaćena u potpunosti, a da je banka ta koja uplate nije proknjižila. Sada, posle nekoliko godina, davaoci kredita (banke) zahtevaju isplatu dugovanja sa kamatom. Zbog nemogućnosti da iz priložene dokumentacije utvrdimo da li je došlo do greške u evidenciji banke ili do stvarnog dugovanja koje je ostalo neisplaćeno pružili smo pomoć potrošačima u sastavljanju reklamacije banci.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružena pravna pomoć u sastavljanju prigovora banci.

2) PREDMET ZAHTEVA: Veći deo potrošača ima problema sa razumevanjem raznih članova ugovora o kreditu koji zaključuju sa bankama. Zbog prevelike dokumentacije koja se u momentu sklapanja ovih ugovora daje na potpis korisnicima finansijskih usluga oni istu i ne čitaju, pa usled kašnjenja sa isplatom rate i primene onoga šta se nalazi u ugovoru o kreditu (aktiviranje menice, podnošenje predloga za izvršenje) smatraju da su oštećeni takvim postupcima banaka.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Korisnicima su protumačene ugovorne odredbe koje su primenjene u konkretnim slučajevima od strane banaka i upućeni su na odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga koji reguliše ovu oblast. Takođe im je predložena mogućnost obraćanja Narodnoj banci Srbije - Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga. Delu korisnika – potrošača pružena je pomoć u sastavljanju prigovora Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga.

Udruženje „Narodni parlament“

Koste Stamenkovića br. 2
Sprat I, kancelarija br. 201
16000 Leskovac
Republika Srbija

3) PREDMET ZAHTEVA: Dugovanja nastala po osnovu održavanja tekućeg računa korisnika se takođe javljaju kao problem. Iako korisnici tvrde da su uredno zatvorili račun, neki od njih nemaju pisani dokaz o tome.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružena pravna pomoć u sastavljanju prigovora banci. Pruženi pravni savet o tome na koji način treba zatvoriti tekući račun kako bi se izbegla dodatna zaduživanja.

4) PREDMET ZAHTEVA: Pokrenuti postupci izvršenja zbog nenaplaćenih dugovanja po kreditu.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružena pravna pomoć u sastavljanju prigovora sudu.

5) PREDMET ZAHTEVA: Često kašnjenje ili potpuno izbegavanje isplate naknade štete po osnovu osiguranih slučajeva od strane osiguravajućih kuća. Dodatni problem predstavlja i suviše mali iznosi štete koji se dobijaju procenom procenitelja osiguravajućih kuća.

OBLIK PRUŽENE POMOĆI: Pružena pravna pomoć u sastavljanju prigovora osiguravajućim kućama i prigovora Narodnoj banci Srbije - Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga

Postupci za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Udruženje „Narodni parlament“ je u toku 2015. godine preduzelo sledeće aktivnosti u cilju zaštite kolektivnih prava potrošača:

1) Po Zakonu o komunalnoj delatnosti, Zakonu o metrologiji, Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilnikom o vrstama merila za koja je obavezno overavanje i vremenskim intervalima njihovog periodičnog overavanja (a i po samoj logici) preduzeće koje se bavi snabdevanjem vodom i koje utrošak vode proverava na vodomerima (merilima) mora da ima podatke koji se odnose na overavanje merila i kontrolu ispravnosti ovog uređaja. Kako JKP Vodovod iz Leskovca ne overava redovno merila (na period od 5 godina) i kako je veći broj potrošača pogođen ovakvim kršenjem zakona i pravila, Narodni parlament je 20.01.2015. godine pokrenuo postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim ministarstvom.

Postupak je još uvek u toku.

2) U slučaju raskida pretplatničkog odnosa zasnovanog sa VIP Mobile, pre isteka minimalnog predviđenog perioda trajanja, pružalac usluga ima pravo na ugovornu kaznu. Iako je ovakva sankcija zabranjena za novčane obaveze, VIP istu naplaćuje i za neizmirene mesečne račune. Pored toga, u slučaju neizmirenih računa, naplaćuje se i zakonska zatezna kamata.

Udruženje „Narodni parlament“

Koste Stamenkovića br. 2

Sprat I, kancelarija br. 201

16000 Leskovac

Republika Srbija

Zbog navedenih nezakonitosti, Narodni parlament je 10.03.2015. godine pokrenuo postupak za zaštitu kolektivnog interesa potrošača pred nadležnim ministarstvom.

Postupak je još uvek u toku.

3) Korisnik usluga Telekoma koji recimo nakon mesec dana korišćenja usluge odluči da otkáže ugovor praktično se obavezuje predmetnim opštim uslovima da plati 23 preostale mesečne pretplate usluge koju nikad neće koristiti (ukoliko je zaključen ugovor sa minimalnim periodom trajanja od 24 meseci). Na primer, Internet usluga, Net paket 100, sa ugovornom obavezom od 24 meseci košta 3999 dinara mesečno. Ako ovu uslugu iz bilo kog razloga korisnik otkáže nakon jednog meseca korišćenja obavezan je Telekomu da plati 3999 dinara x 23 meseca, odnosno čak 91977 dinara! Dakle 1 mesec korišćenja Internet usluge korisnika može koštati skoro 100 hiljada dinara.

Kako Telekom nema apsolutno nikakvih troškova zbog raskida ugovora jer korisnik samo ne nastavlja da koristi uslugu, ovo samo po sebi predstavlja veliku i očiglednu nesrazmeru u obavezama ugovornih strana koja je pored Zakona o zaštiti potrošača suprotna i Direktivi 93/13 o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima.

Zbog navedenih nezakonitosti, Narodni parlament je 10.09.2015. godine pokrenuo postupak za zaštitu kolektivnog interesa potrošača pred nadležnim ministarstvom.

Postupak je još uvek u toku.

4) Udruženje Narodni Parlament, uvidom u javno dostupne podatke došlo je do saznanja da Opšti uslovi poslovanja kompanije "Serbia Broadband - Srpske kablovske mreže" d.o.o., Beograd i ugovori o zasnivanju pretplatničkog odnosa imaju nepravilnu ugovornu odredbu kojom se ugovara mesna sudska nadležnost suda u Beogradu što je u suprotnosti sa članom 44. stav 1. tačka 5) Zakona o zaštiti potrošača.

Zbog navedenih nezakonitosti, 18.09.2015. godine pokrenut je postupak za zaštitu kolektivnog interesa potrošača pred nadležnim ministarstvom.

Postupak je okončan rešenjem Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija kojim se utvrđuje povreda kolektivnih interesa potrošača.

U Leskovcu, 29.03.2016. godine

Za Udruženje "Narodni parlament"
Goran Mitrović, direktor