



**ИЗВЕШТАЈ УДРУЖЕЊА „НАРОДНИ ПАРЛАМЕНТ“ О АКТИВНОСТИМА И
РЕЗУЛТАТИМА У ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА ЗА 2014. ГОДИНУ**

Лесковац, март 2015. године

Канцеларија за бесплатну правну помоћ Удружења „Народни парламент“ примила је у току 2014. године 120 захтева за правну помоћ од 93 странака који су се односили на област заштите права потрошача. У циљу сажетијег и прегледнијег извештаја, захтеви су груписани по проблемима са којима су се потрошачи најчешће сусретали. Проблеми су даље груписани у неколико области. Поред „предмета захтева“ и „облика пружене помоћи“ гдегод је то било могуће (тачније, тамо где смо добили повратне информације) наведен је и „резултат“ који је након пружене помоћи остварен.

Грађанима је углавном помоћ пружана у виду обавештења у циљу заштите основних права потрошача – права на обавештеност и образовање (едукацију) предвиђених чл. 2. Закона о заштити потрошача, као и правна помоћ у састављању рекламација, дописа или жалби.

Судски поступци нису покретани због ограничених финансијских могућности, али су потрошачима давани правни савети у погледу могућности покретања и исхода оваквих поступака.

ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА

1) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Неправилности везане за испостављене рачуне комуналних предузећа који послују на територији града Лесковца. Ова јавна предузеће, вероватно услед лошег вођења евиденције, грађанима не умањује дуговања након извршених уплата.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању дописа у коме се уз приложене доказе (уплатнице на којима се виде износ за плаћене комуналне услуге) захтевало умањење дуговања за уплаћени износ.

2) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Јавна предузећа која се баве пружањем услуга од општег економског интереса (снабдевање електричном енергијом, водом, топлотном енергијом) шаљу опомене пред утужење за плаћање дуговања која се односе на период дужи од 12 месеци. Потрошачи сматрају да приговор застарелости предвиђен Законом о облигационим односима треба упутити самом предузећу које би морало овај приговор узети у обзир и умањити дуговање. Предузећа немају законску обавезу да умање своја потраживања, а суд не узима у обзир застарелост по службеној дужности већ се на њега дужник мора изричито позвати у поступку покренутом за наплату дуговања.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Правни савет - грађанима су појашњене одредбе Закона о облигационим односима које се тичу застаривање потраживања за комуналне услуге. Додатно им је објашњена и процедура пред судом у поступку који предузећа покрећу за наплату својих потраживања. Оним лицима код којих је постојао законски основ за отпис дела потраживања на основу чл. 378. Закона о облигационим односима пружена је помоћ у састављању поднесака за покренуте судске или извршне поступке у којима је истакнут приговор застарелости. Поднесци са истим приговором упућивани су и јавним предузећима, пружаоцима услуга.

РЕЗУЛТАТ: Приговори су од стране суда или извршитеља уважавани и дуговања су умањена. Поднесци који се тичу застарелости, а који су упућивани јавним предузећима нису дали

жељене резултате, односно предузећа нису умањила своја потраживања. Део грађана је након пружених правних савета и објашњења релевантних законских одредби измирио све своје обавезе.

3) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Жалбе на квалитет комуналних услуга које пружа ЈП „Топлана“ Лесковац. Потрошачи често имају примедбе на квалитет грејања у току грејне сезоне, али своје примедбе истичу усмено - путем телефона или у самом предузећу. Писану рекламацију скоро никада не подносе, а на основу усмених рекламација нису добили никакву повратну информацију нити је квалитет услуга побољшан.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружена помоћ у састављању рекламација ЈП „Топлана“ Лесковац.

РЕЗУЛТАТ: Након састављања рекламација обавештени смо да су екипе јавног предузећа изашле на терен и да је након мерења код дела потрошача установљена нижа собна температура од прописане, док је код других утврђена неоснованост рекламације.

4) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Привредно друштво за дистрибуцију електричне енергије "Југоисток" д.о.о. Ниш, Електродистрибуција Лесковац је приликом склапања уговора о репрограму дуга условљавало потрошаче да прихвате износе наведене на обрасцу уговора иако се део дуга односио на неуспешно вођене судске поступке за наплату потраживања у којима је ЕД Лесковац, као тужилац, повукла тужбене захтеве и на основу Закона о парничном поступку била у обавези да исплати парничне трошкове .

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Састављање приговора Привредном друштву за дистрибуцију електричне енергије "Југоисток" д.о.о. Ниш, Електродистрибуција Лесковац поводом ових неправилности уз захтев за корекцију новчаног износа којом би се обухватила само она дуговања која се односе на утрошену електричну енергију.

5) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Нејасноће око склапања уговора о репрограму дуга за утрошену електричну енергију. Великом броју грађана нису пружене основне информације о начину склапања и правни последицама склапања уговора о репрограму дуга са Привредним друштвом за дистрибуцију електричне енергије „Југоисток“ доо Ниш, огранак "Електродистрибуција" Лесковац већ им је само приликом доласка у пословницу овог јавног предузећа уручиван образац уговора са износом дуга и захтевано потписивање.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружена су објашњења начина и правних последица склапања уговора о репрограму (посебно дела око одрицања од застарелости која је предвиђена Законом о облигационим односима), а у одређеним случајевима и правна тумачења разних чланова уговора који су потрошачима били нејасни.

РЕЗУЛТАТ: Грађани са потраживањима која су обухватала период од неколико година одлучили су да искористе своје право на истицање приговора застарелости прво јавном предузећу, а након тога и у судском поступку, те је на основу тога одбијено потписивање уговора о репрограму. Један број потрошача након предочених трошкова који се могу јавити након утужења се одлучио за потписивање уговора.

6) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Приговори на рачуне ЈП „Дом“ из Лесковца. Јавно предузеће „Дом“ бави се одржавањем великог броја стамбених зграда у Лесковцу. Са свим стамбеним зградама има закључене уговоре о одржавању којима су јасно прописане права и обавезе предузећа с једне стране и корисника услуга (станара) са друге стране. Међутим, без икаквих доказа да је пружалац услуга има трошкове око одражавања или да је уопште вршио ове услуге, искључиво на основу уговора и дискутабилних износа наведених на рачунима ЈП „Дом“ је поднео предлоге за извршење путем приватних извршитеља и захтевао наплату наведених износа.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању приговора на закључке о извршењу који су донети од стране приватних извршитеља након подношења предлога од стране ЈП „Дом“.

РЕЗУЛТАТ: Скоро сви приговори који су поднети, уважени су од стране суда и поступци су настављени пред Основним судом у Лесковцу, где ће се одлучивати и основаности новчаних потраживања овог јавног предузећа.

7) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Приговори на рачуне ЈКП „Водовод“ из Лесковца због неочитавања индивидуалних водомера који се налазе у становима потрошача који живе у стамбеним зградама. Очитавања се врше искључиво на главном водомеру који се по правилу налази у сутерену или испред зграде. На тај начин сваки од потрошача плаћа цену воде паушално обрачунату сходно броју чланова домаћинства што је у супротности са Законом о заштити потрошача и Закона о комуналним делатностима.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламације на рачуне ЈКП „Водовод“ из Лесковца и помоћ у састављању приговора на закључке о извршењу који су донети од стране приватних извршитеља након подношења предлога од стране ЈКП „Водовод“ из Лесковца.

РЕЗУЛТАТ: Приговори потрошача нису уважени од стране пружаоца услуга, док су приговори на закључке о извршењу углавном уважавани од стране суда или извршитеља и поступци су настављени пред Основним судом у Лесковцу.

8) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Приговори на рад ЈКП „Водовод“ из Лесковца због неисправности и неверовања мерних уређаја (водомера). Потрошачи који су имали примдбе на исправност водомера обраћали су се Удружењу „Народни парламент“ у циљу добијања информација о томе на који начин могу заштити своја права ако посумњају у исправност водомера.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Потрошачима је објашњено да имају права да захтевају ванредну контролу водомера, а такође и да захтевају редовно оверавање мерила уколико исто није урађено у складу са Законом о метрологији.

РЕЗУЛТАТ: Редовне контроле мерних уређаја и њихово оверавање није учињено од стране ЈКП „Водовод“ из Лесковца, а добијена је и информација да ово предузеће не поседује податке о томе када су последњи пут ова мерила оверена иако је законска обавеза да се то чини на период од 5 година.

9) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Проблем са комуналним предузећем које се бави изношењем смећа у приградским насељима и селима и које своје услуге наплаћује по броју чланова домаћинства. Број чланова домаћинства утврђује се на основу спискова који се прибављају у месним канцеларијама тако да је неколико потрошача добило увећане рачуне за ову комуналну услугу иако је број чланова њиховог домаћинства остао исти. Грађани су сматрали да су лица запослена у месним канцеларијама из њима непознатих разлога доставиле нове спискове са увећаним бројем чланова домаћинства комуналном предузећу.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламација на рачуне комуналних предузећа који се баве изношењем смећа

10) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Проблем са комуналним предузећем Porr - Werner & Weber које се бави изношењем смећа у приградским насељима и селима на територији града Лесковца. Потрошачима којима нису достављене канте за смећ и којима се ова услуга фактички не пружа, достављани су рачуни јер је обавеза створена на основу сагласности председника месне заједнице да ово предузеће пружа услуге у одређеном насељу/селу.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламација на рачуне комуналног предузећа Porr - Werner & Weber

11) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Због неажурности јавних предузећа њихове евиденције корисника услуга су застареле тако да су рачуна, а неретко и тужбе за неисплаћена дуговања стизала на име покојника. Такође, након продаје станова јавна предузећа нису добијала информације о тој промени па су упркос постојању уговор о купопродаји непокретности захтевала од претходних власника да измире дуговања за услуге које су пружене садашњим власницима конкретних непокретности.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламација и приговора на овако испостављене рачуне уз прилагање адекватних доказа (извода из матичних књига умрлих и уговора о купопродаји)

12) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Велики број корисника услуга јавних предузећа која се баве испоруком топлотне енергије незадовољан је или начином пружене услуге или износа рачуна који се испостављају на месечном нивоу. Због тога су поднели писане захтеве или усмено захтевали искључивање са система даљинског грејања. Међутим, од стране пружалаца услуга из различитих градова и општина потрошачи се условљавају разним сагласностима, уверењима и томе слично како би топлане извршиле демонтажу радијатора. Неки потрошачи су добили и негативан одговор на свој захтев јер би искључивање, по речима надлежних у топланама, угрозило сам систем даљинског грејања.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружен правни савет у вези начина подношења писаног захтева пружаоцима услуга испоруке топлотне енергије и предочено мишљење Министарства трговине, туризма и телекомуникација, бр. 011-00-527/2014-03 од 19.1.2015. године

РЕЗУЛТАТ: Поступање поводом поднетих захтева за искључење са система даљинског грејања је још увек у току

13) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Приговори потрошача на рад предузећа „Метропаркинг д.о.о.“ које се у Лесковцу бави уклањањем непрописно паркираних возила били су везани за грешке настале у систему приликом плаћања паркирања путем СМС-а када након уплате иста није евидентирана, па је због тога наплаћивана доплатна карта од стране овог предузећа.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламације/приговора на износе доплатних карти.

РЕЗУЛТАТ: Неки потрошачи нису обратили пажњу на повратну СМС поруку којом су обавештени да систем не функционише и такве рекламације нису уважаване, док су корисници услуга паркирања који су уредно послали поруку и нису добили наведено повратно обавештење били ослобођени наплате доплатне карте.

МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА, ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА И ИНТЕРНЕТ

1) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Оператери мобилне, фиксне телефоније и интернета су уговорима о уступању дуговања своја потраживања према корисницима пренели разним агенцијама које се баве наплатом потраживања. Грађани неретко о томе нису обавештавани па су били затечени позивима представника агенције и захтевима да се дуг измири њима уместо оператеру односно пружаоцу услуга. Сам пренос дуга или уступање потраживања уговором са становишта Закона о облигационим односима није споран изузев дела око обавештавања дужника које је по чл. 438. овог закона обавезно.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Правни савет - детаљно је објашњена процедура преноса потраживања и предочена обавеза грађана да измире своја дуговања како би избегли принудну наплату по Закону о извршењу и обезбеђењу која би додатно увећала постојеће трошкове.

2) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Проблем са превисоким рачунима за пружене услуге у ромингу. Након боравка у иностранству потрошачима су испостављени рачуни у распону од неколико хиљада до неколико десетина хиљада динара. Сматрајући да су оштећени, потрошачи се усмено, писаним и електронским путем обраћају мобилним оператерима чији је одговор да се ради о обрачуну утрошеног интернет саобраћаја у периоду боравка у иностранству.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружена правна помоћ у састављању рекламација на спорне рачуне и затражена детаљна спецификација од стране пружаоца услуга. Препоручено потрошачима да се добро упознају са техничким карактеристима и технологијом уређаја који користе.

3) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Непоштене уговорне одредбе општих услова пружаоца услуга мобилне телефоније и интернета доводе до тога да се у случају раскида уговора пре истека минималног периода трајања претплатничког уговора (од најчешће 12 или 24 месеца) наплаћује износ свих преосталих неплаћених рата што може бити поприлично велики износ (целокупни преостали износ накнаде до окончања минималног периода трајања уговора).

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању приговора на потраживања по основу уговорних казни које наплаћују оператери мобилне телефоније и интернета.

РЕЗУЛТАТ: Одбијање да оператора да изврше било какве корекције износа, односно ослободе потрошаче плаћања истог.

4) **ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА:** Високи износи рачуна, зарачуната затезна камата иако су дуговања измирена на време били су разлога јављања одређеног броја потрошача нашем удружењу.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламације на спорне рачуне и захтевање детаљне спецификације од оператора.

5) **ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА:** Покретање поступка пред основним судомовима у Београду у случају подношења тужбе против корисника услуга од стране компаније ВИП Мобиле д.о.о.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању приговора на месну надлежност због одредби Закона о заштити потрошача које предвиђају да се надлежност одређује зависно од пребивалишта односно боравишта. потрошача.

6) **ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА:** Незадовољство пруженим услугама оператора мобилне телефоније и интернета (слаб или непостојећи сигнал, прекиди у интернет конекцији). Углавном је обраћање од стране потрошача усменим путем, без постојања доказа о обраћању.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Потрошачи су упућени у одредбе Закона о заштити потрошача који се тичу рекламације и наглашено обавезно писмено обраћање оператерима како би се обезбедио доказ о поднетој рекламацији.

7) **ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА:** Неажурност у евиденцијама исплаћених и неисплаћених дуговања јавила се и код оператора мобилне телефоније, фиксне телефоније и интернета. Након неколико година потрошачима се шаљу опомене пред утужење због неисплаћених обавеза. Врло често не постоје ни докази о уплати због протеча дужег временског периода од дана настанка дуговања (некад и по неколико година).

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружена правна помоћ у састављању рекламације на испостављене рачуне и дуговања

РЕЗУЛТАТ: Умањена дуговања за уплаћене износе уколико је дуговање било последица неажурне евиденције пружаоца услуга.

8) **ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА:** Повећање цене тарифног пакета без обавештавања корисника услуга од стране ВИП Мобиле. Након усменог обраћања странке овом оператеру, добијена је информација да је обавештење упућено на адресу потрошача.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружена помоћ у састављању рекламације оператеру и објашњена процедура за раскид уговора који је закључен.

ПРОДАЈА РОБЕ И ПРУЖАЊЕ УСЛУГА

1) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Несаобразност купљене робе, односно права по основу несаобразности је у највећем броју случајева била предмет спора између трговца и потрошача. До доношења новог Закона о заштити потрошача и почетка примене крајем септембра 2014. године трговци су углавном нудили поправку робе, док је примећено да након почетка примене новог Закона нуде замену робе, вероватно због повољнијих одредби које је овај закон донео.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламације трговцима

РЕЗУЛТАТ: У већем броју случајева рекламација је прихваћена и роба поправљена или замењена. Нисмо добили информације о томе да ли је неко од потрошача успео да добије и повраћај новца.

2) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Потрошачи који од физичких лица купују преко интернета разну врсту робе обраћали су се Удружењу „Народни парламент“ у циљу заштите по Закону о заштити потрошача, иако се овај пропис не примењује на купопродају робе између физичких лица. Због тога нису могли да остваре помоћ приликом остваривања права на рекламацију, поправку, замену робе или раскид уговора и повраћај новца. Неки су након пријема робе изгубили сваки контакт са продавцем, односно продавци су одбијали да се одазивају на позиве.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Потрошачима су појашњене одредбе закона и упозорени су на ризике које ова куповина носи.

РЕЗУЛТАТ: Потрошачи упознати са одредбама закона, а део њих је одлучио да поднесе кривичне пријаве због преваре.

3) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Проблем са остваривањем рекламације због непоседовања фискалног рачуна. Иако претходно важећи закон није прописивао да се као доказ о куповини прилаже и фискални рачун, то је нови закон изменио. Међутим, код купаца је остала навика да рачуне не узимају, али један мањи број трговаца рачуне није ни хтео да издаје.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламације на купљену робу/пружене услуге, састављању пријаве пореској управи и тржишној инспекцији

РЕЗУЛТАТ: Потрошачи су упознати са обавезом да као доказ за купљену робу, приликом рекламирања исте, приложе и рачун. Поступци по поднетим пријавама инспекцији и управи још увек су у току.

4) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Остали захтеви односили су се на проблеме око испоруке робе, повећања цене робе након продаје на рате, лоших услова смештаја на летовању.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Помоћ у састављању рекламације

5) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Након завршеног првостепеног поступка по тужби потрошача за повраћај новца након купљеног аутомобила који је био неисправан, странци је била потребна помоћ у састављу жалбе.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружени правни савети и помоћ у састављању жалбе

РЕЗУЛТАТ: Поступак по жалби је још увек у току.

БАНКАРСКЕ УСЛУГЕ И УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА

1) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Неколико корисника финансијских услуга имало је проблема са заосталим дуговањима по основу рата кредита за које су тврдили да су исплаћени у потпуности. Сада, после неколико година, даваоци кредита (банке) захтевају исплату дуговања са каматом. Због немогућности да из приложене документације утврдимо да ли је дошло до грешке у евиденцији банке или до стварног дуговања које је остало неисплаћено пружили смо помоћ потрошачима у састављању рекламације банци.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружена правна помоћ у састављању рекламације банци.

2) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Већи део потрошача који су се обратили Удружењу „Народни парламент“ има проблема са разумевањем разних чланова уговора о кредиту који закључују са банкама. Због превелике документације која се у моменту склапања ових уговора даје на потпис корисницима финансијских услуга они исту и не читају, па услед кашњења са исплатом рате и примене онога шта се налази у уговору о кредиту (активирање менице, подношење предлога за извршење) сматрају да су оштећени таквим поступцима банака.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Корисницима су протумачене уговорне одредбе које су примењене у конкретним случајевима од стране банака и упућени су на одредбе Закона о о заштити корисника финансијских услуга који регулише ову област. Такође им је предочена могућност обраћања Народној банци Србије - Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга. Делу корисника – потрошача пружена је помоћ у састављању приговора Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга.

3) ПРЕДМЕТ ЗАХТЕВА: Често кашњење или потпуно избегавање исплате накнаде штете по основу осигураних случајева од стране осигуравајућих кућа.

ОБЛИК ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ: Пружена правна помоћ у састављању приговора осигуравајућим кућама и приговора Народној банци Србије - Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга

ПОСТУПЦИ ЗА ЗАШТИТУ КОЛЕКТИВНИХ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА

Удружење „Народни парламент“ је у току 2014. године предузело следеће активности у циљу заштите колективних права потрошача:

1) Удружење „Народни парламент“ примило је одређени број примедби грађана на рад ЈКП „Водовод“ из Лесковца. Радило се о рекламацијама станара стамбене зграде у улици Гаврила Принципа број 7а у Лесковцу. Наиме, корисницима услуга овог јавног предузећа који станују у поменутој стамбеној згради испостављају се рачуни за утрошену воду на основу потрошње одређене по члану домаћинства иако у свим становима постоје индивидуални водомери који

су до пре пар година, по наводима станара, уредно очитавани од стране радника ЈКП „Водовод“. Како на рекламације упућене јавном предузећу нису добили адекватан одговор 11 (једанаест) власника станова ове зграде нам је доставило списак станара, са захтевом да воду плаћају искључиво по очитаном стању, односно по утрошку. Такође, овим путем захтевали су оверавање мерила јер су сматрали да иста нису оверена у складу са законом и правилником.

Дописом смо указали на ове проблеме потрошача и кршење позитивних прописа, међутим како од стране ЈКП „Водовод“ нисмо добили адекватан одговор и нису уважене наше примедбе, а радило се у суштини интересу много више од једанаест потрошача, 31.10.2014. године покренули смо поступак за заштиту колективног интереса потрошача који је још увек у току.

2) Општи услови за пружање услуга у јавној мобилној телекомуникационој мрежи компанија Теленор и ВИП Мобиле, предвиђали су да се у случају судског спора између даваоца услуга и потрошача - претплатника, насталог из претплатничког уговора, уређује месна надлежност Основног суда у Београду. Како је то било у супротности са Законом о заштити потрошача, покренули смо два поступка за заштиту колективног интереса потрошача против ове две компаније 11.12.2014. године. У допису представника ВИП Мобиле дата је корективна изјава којом се ово предузеће обавезало да неће наставити или поновити радњу или акт којим штети колективном интересу потрошача, тако да је Министарство трговине, туризма и телекомуникација закључком прекинуло поступак према компанији ВИП Мобиле. Поступак покренут према компанији Теленор је још увек у току.

У Лесковцу, 23.03.2015. године