



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Број: 330-00-00100/2020-11
18.03.2021. године
Немањина 22-26
Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018 – др. закон) и члана 136. и 141. Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“, бр. 18/2016 и 95/2018 – аутентично тумачење) у поступку заштите колективног интереса потрошача који се води по иницијативи Удружења грађана Тим 42, са седиштем у Лесковцу, ул. Моше Пијаде 7/26, а против трговца ЈКП „Водовод – Крушевац“, са седиштем у Крушевцу, ул. Душанова бр. 46, државни секретар, Урош Кандић, по решењу број 119-01-197/2020-02 од дана 20.11.2020. године, доноси

РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је ЈКП „Водовод – Крушевац“, са седиштем у Крушевцу, ул. Душанова бр. 46, мат. бр. 07145837 учинило повреду колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача, тако што применом одредбе из члана 101. став 2. Одлуке о градском водоводу и канализацији поступа супротно члану 91. став 1. и став 2. тачке 1) и 2) наведеног закона, односно не омогућава потрошачима да прате остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана, као ни да проверавају и прате износ свог задужења и остварују увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге, као и да поступа супротно члану 83. став 2. тачка 2) Закона о заштити потрошача јер врши дискриминацију потрошача тако што приликом обрачуна накнаде за утрошену воду код физичких лица примењује различите критеријуме.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да прекине са кршењем одредби Закона о заштити потрошача наведених у ставу 1. диспозитива овог решења и да се уздржи од тога убудуће.

Правно лице из става 1. диспозитива овог решења дужно је да по пријему овог решења поступи по истом у року од 60 (шездесет) дана и о томе обавести ово министарство у року од 8 (осам) дана од дана поступања.

Ово решење је коначно.

Образложење

Овом министарству дана 03.11.2020. године достављен је поднесак – иницијатива Удружења грађана Тим 42 са седиштем у Лесковцу, ул. Моше Пијаде 7/26, за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против правног лица ЈКП „Водовод – Крушевац“, са седиштем у Крушевцу. У достављеној иницијативи наведено је да именовани трговац примењујући одредбу прописану у члану 101. Одлуке о градском водоводу и канализацији врши непоштenu пословну праксу, онемогућавајући корисницима да прате износ свог задужења, остваре увид у текућу потрошњу и провере квалитет услуге, а која одредба предвиђа да читавање водомера код физичких лица ЈКП „Водовод - Крушевац“ врши најмање једанпут квартално или у краћем временском периоду, а на основу одлуке директора ЈКП „Водовод - Крушевца“. Ово доводи до тога да ће корисници плаћати стварно утрошену воду која је приказана на водомеру само четири месеца у току једне године, док ће преосталих осам месеци потрошња паушално бити утврђена. На напред описан начин, подносилац иницијативе сматра да трговац чини непоштenu пословну праксу и то обмањујућу пословну праксу у смислу члана 19. став 1. тачке 2) и 4) Закона о заштити потрошача. Такође, предметном иницијативом истакнуто је да трговац у складу са чланом 91. став 1. и став 2. тачке 1) и 2) Закона о заштити потрошача дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужења за обрачунски период од највише месец дана као и да је трговац дужан да наведе елементе који потрошачу омогућавају да проверава и прати износ свог задужења и остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.

На основу напред наведене иницијативе, те имајући у виду да је подносилац иницијативе учинио вероватним постојање повреде колективног интереса потрошача из члана 145. Закона о заштити потрошача закључком под горњим бројем од 17.11.2020. године покренут је поступак заштите колективног интереса потрошача.

На достављени закључак о покретању поступка се изјаснио „ЈКП Водовод - Крушевац“ поднеском од 15.12.2020. године, у којем је навео да Удружење грађана Тим 42 погрешно тумачи спорну одредбу Одлуке о градском водоводу и канализацији града Крушевца. Истакнуто је да је у члану 101. предметне Одлуке јасно прописано да „ЈКП Водовод – Крушевац“ читава водомере код физичких лица најмање једанпут квартално или у краћем временском периоду, чиме је одређена доња граница периода читавања, док је стваран број читавања водомера и фактурисања утрошене воде сасвим другачији. Одговором на закључак прецизирано је да се читавање водомера и фактурисање утрошене воде за привреду и стамбене зграде врши једном месечно, односно за наведене кориснике дванаест пута годишње, док за кориснике који живе у кућама девет пута годишње, а из разлога постојања великог броја корисника и велике територије на којој су они распоређени. „ЈКП Водовод – Крушевац“ је још навео да је у току 2020. године отпочео са уградњом водомера са модулом за даљинско читавање што ће омогућити да у наредном периоду се врши читавање водомера код свих корисника на месечном нивоу.

Ради утврђивања чињеничног стања спроведен је инспекцијски надзор код именованог трговца при чему је тржишни инспектор записником о инспекцијском надзору број 334-042/2021-06 од 18.01.2021. године установио да „ЈКП Водовод - Крушевац“ разликује две категорије корисника када је у питању обавеза достављања рачуна за пружене услуге. Прву категорију чине корисници – потрошачи у стамбеним зградама којима трговац рачуне за пружене услуге издаје и доставља за период од месец дана. Другу категорију чине корисници – потрошачи који живе у кућама и којима трговац рачуне за пружене услуге издаје и доставља за период од 40 до 45 дана.

Увидом у приложене рачуне број 80541310120, 80012290220, 80495310320, 80700300420, 81100310520, 81255300620, 82250310720, 85330310820, 86430300920, 89630311020, 91136301120 и 92336311220, а који рачуни су издати на име физичких лица – потрошача који живе у стамбеним зградама, поступајући орган је утврдио да ова категорија корисника воду и канализацију плаћа тако што се количина утрошене воде утврђена читавањем водомера (која је приказана као разлика између новог и старог стања потрошње воде у м3), дели са укупним бројем станара и потом множи са бројем чланова конкретне домаћинства.

Увидом у приложене рачуне број 24917151220, 707270420, 611110620, 22641100820, 8574040520, 12990180520, 11217180520, 5965111220, 12249161020 и 26210141220, а који рачуни су издати на име физичких лица - потрошача који живе у кућама, поступајући орган је утврдио да ова категорија корисника воду и канализацију плаћа читавањем индивидуалног водомера.

Имајући у виду напред наведено, ово министарство је у току поступка утврдило следеће чињенично стање:

У члану 101. став 2. Одлуке о градском водоводу и канализацији прописано је да читавање водомера код физичких лица „Водовод – Крушевац“ врши најмање једанпут квартално или у краћем временском периоду, на основу одлуке директора „Водовода – Крушевца“.

Читавање потрошње воде на основу које се утврђује износ рачуна за потрошаче – кориснике у Крушевцу, ЈКП „Водовод“ Крушевац врши на два начина: у стамбеним зградама где је уграђен главни водомер читавање се врши на главном водомеру, па се тако утврђена потрошња дели према укупном броју чланова породичног домаћинства у становима. У кућама читавање потрошње се врши на индивидуалним водомерима. Дакле, у зградама са колективним водомерима, вода се обрачунава према броју станара, а у кућама са индивидуалним водомерима према реалној потрошњи.

Такође, утврђено је да се рачуни за утрошену воду фактуришу и достављају у различитим временским интервалима у зависности од категорије корисника, чиме се потрошачи који живе у кућама онемогућавају да прате потрошњу и задужење за период од највише месец дана, а имајући у виду да трговац тој категорији корисника рачуне за пружене услуге доставља за период од 40 до 45 дана, за разлику од потрошача који станују у стамбеним зградама, а којима се предметни рачуни достављају у законом предвиђеном року.

Оваквим поступањем трговац врши дискриминацију потрошача у зависности од врсте стамбеног објекта у којем су настањени, иако се ради о пружању потпуно истоветне услуге (испорука воде).

Чланом 5. став 1. тачка 24. Закона о заштити потрошача прописано је да је услуга од општег економског интереса услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном саобраћају, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова.

Чланом 83. став 2. тачка 2) Закона о заштити потрошача прописано је да је трговац је дужан да не врши дискриминацију потрошача.

Чланом 91. став 1. Закона о заштити потрошача прописано је да је трговац дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.

Чланом 91. став 2. тачке 1) и 2) Закона о заштити потрошача прописано је да је трговац дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да проверава и прати износ свог задужења и остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.

Чланом 145. став 1. тачка 1) прописано је да повреда колективног интереса потрошача постоји када се у укупном броју од најмање десет потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је гарантовано овим законом.

Имајући у виду цитиране законске одредбе, а нарочито чињеницу да снабдевање водом спада у услуге од општег економског интереса, овај орган је нашао да трговац ЈКП „Водовод – Крушевац“ чини повреду колективног интереса потрошача. Повреда колективног интереса потрошача постоји управо у чињеници да трговац у стамбеним зградама где је уграђен главни водомер, не исказује обрачун потрошачима на основу стварног утрошка воде, већ је у рачуну наведен број чланова породичног домаћинства на основу ког се врши расподела потрошње и врши обрачун, док у кућама где су уграђени индивидуални водомери, обрачун се врши по стварној потрошњи воде. Дакле, власницима индивидуалних мерних инструмената је дата могућност и право да редовно прате текућу потрошњу и проверавају своју месечну потрошњу и своје задужење за утрошену количину воде у смислу претходног и стања водомера у

тренутку читавања од стране ЈКП „Водовод – Крушевац“. Власници станова са уграђеним главним водомером немају ову могућност, односно немају податке о својој потрошњи, дакле о претходном стању водомера у тренутку читавања, тако да не могу да проверавају и прате колика је њихова реална потрошња, већ сви станари зграде практично утичу на износ месечне фактуре и ако је примера ради, један станар у згради нерационалан са потрошњом то ће се рефлектовати кроз исказану потрошњу на рачунима свих станара који живе у тој стамбеној згради. Оваквим поступањем ЈКП „Водовод – Крушевац“ чини повреду члана 91. став 2. тачке 1) и 2) Закона о заштити потрошача.

Такође, на основу Записника о инспекцијском надзору број 334-042/2021-06 од 18.01.2021. године, приложених и наведених рачуна за комуналне услуге, као и на основу изјаве Слађане Мајсторовић, директора сектора економских, општих и правних послова код именованог трговца, утврђено је да ЈКП „Водовод – Крушевац“ чини повреду колективног интереса потрошача поступајући супротно члану 91. став 1. Закона о заштити потрошача. Наиме, наводима који су дати приликом ванредне контроле и састављања налаза тржишног инспектора, директорка предметног трговца фактички је потврдила повреду члана 91. став 1. Закона о заштити потрошача изјавом да читавање водомера код корисника који станују у кућама се врши у просеку на 40 до 45 дана, што резултира издавањем девет до десет рачуна за утрошену воду на годишњем нивоу.

Чланом 101. став 2. Одлуке о градском водоводу и канализацији је прописано да трговац читава водомере код физичких лица најмање једанпут квартално или у краћем временском периоду. На основу извршеног инспекцијског надзора орган поступка је несумњиво установио да ЈКП „Водовод – Крушевац“ читава водомере и доставља рачуне за утрошену воду код потрошача који живе у кућама у периоду од 40 до 45 дана, дакле у дужем временском периоду од законом предвиђених месец дана (највише месец дана). Поред тога, власници станова са уграђеним главним водомером немају могућност да редовно прате и проверавају своју месечну потрошњу, односно немају податке о свом претходном стању водомера у тренутку читавања, већ сви станари зграде практично утичу на износ месечне фактуре.

Имајући у виду да поступајући орган није везан правном квалификацијом из иницијативе и закључка за покретање поступка заштите колективног интереса, на основу утврђеног чињеничног стања као и применом цитираних законских одредби, овај орган је утврдио да наведеним поступањем ЈКП „Водовод – Крушевац“ несумњиво је извршио повреду члана 83. став 2. тачка 2) и члана 91. став 1. и став 2. тачка 1) и 2) Закона о заштити потрошача.

Чланом 145. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача прописано је да повреда колективног интереса потрошача постоји када се укупном броју од најмање десет потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је загарантовано законом. Имајући у виду да је приликом инспекцијског надзора тржишном инспектору на увид дато десет рачуна за комуналне услуге на име корисника који живе у кућама (24917151220, 707270420, 611110620, 22641100820, 8574040520, 12990180520, 11217180520, 5965111220, 12249161020 и 26210141220) и дванаест рачуна за комуналне услуге на име корисника који живе у стамбеним зградама

(80541310120, 80012290220, 80495310320, 80700300420, 81100310520, 81255300620, 82250310720, 85330310820, 86430300920, 89630311020, 91136301120 и 92336311220), орган поступка је утврдио да ЈКП „Водовод – Крушевац“ идентичним поступањем повређује права загарантована чланом 83. став 2. тачка 2) и чланом 91. овог закона код најмање десет потрошача, чиме су испуњени предуслови за доношење одлуке којом се утврђује повреда колективног интереса потрошача.

Доносећи одлуку, орган је ценио и све друге наводе трговца, али је нашао да нису од утицаја за одлучивање у овој управној ствари, а узимајући у обзир напред наведено утврђено чињенично стање и разлоге дате у решењу.

Имајући у виду напред наведено чињенично стање, као и законске одредбе, а применом члана 136. Закона о општем управном поступку, одлучено је као у диспозитиву овог решења.

ПОУКА О ПРАВНОМ СРЕДСТВУ:

Ово решење је коначно у управном поступку и против њега се може покренути управни спор подношењем тужбе Управном суду у Београду, Немањина 9, у року од 30 дана од дана пријема решења. За подношење тужбе плаћа се судска такса у износу од 390 динара прописана Законом о судским таксама („Службени гласник РС“, бр. 28/1994, 53/1995, 16/1997, 34/2001 - др. закон, 9/2002, 29/2004, 61/2005, 116/2008 - др. закон 31/2009, 101/2011, 93/2012, 93/2014 и 106/2015).

ДРЖАВНИ СЕКРЕТАР

Урош Кандић