



Broj: 05/
Tuzla, 06.04.2012.godine

PREDMET: Dopis; dostavlja se

Nakon provedene Javne rasprave „Sklopanje uličnih ugovora-zamke i zloupotrebe prava potrošača“ održane 25.01.2012.godine u organizaciji ovog Ministarstva i „Udruženja potrošača BiH“ u Tuzli, donešenih zaključaka i upoznavanja javnosti o ovoj evidentnoj i raširenoj pojavi nažalost,u praksi nije došlo ni do kakvog pozitivnog pomaka.

Naprotiv pojedini poslovni subjekti su pribjegli još suptilnijim metodama i nastavili s nepoštenom poslovnom praksom te zlonamjernim oglašavanjem i dalje dovode veliki broj potrošača u zabludu i sklapaju ugovore koji su štetni za potrošača.

Zbog toga ,a u cilju hitnog postupanja u cilju zaštite prava potrošača Ministarstvo trgovine, turizma i saobraćaja Vlade Tuzlanskog kantona ponovo upozorava nadležne organe i javnost na sljedeće:

1.Prodajne službe određenih telecom operatera na neprimjeren, agresivan i u dobrom dijelu nezakonit način nude i zaključuju pretplatničke ugovore na mobilnu telefoniju ili slične usluge i proizvode. Takvi ugovori se potpisuju prevarom i u suprotnosti sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača BiH (Sluzbeni glasnik BiH br. 25/06).

Potrošač se „privlači“ atraktivnom ponudom tipa „savšen mobilni aparat za 1 KM i besplatni pozivi“ i sl., istovremeno svojim potpisom potrošač prihvata pretplate kojim u stvari prihvata godišnju ili višegodišnju obavezu plaćanja;

2.Suprotno zakonu o zaštiti potrošača BiH i dobrim poslovnim običajima potrošačima se izvan poslovnih prostorija (prodajni štandovi na trotoaru, ulici, parkovima, holovima tržišnih centara i sl.) nude na potpis adhezioni ugovori po principu „uzmi ili ostavi“, pri čemu potrošač nije adekvatno upoznat sa sadržajem ugovora kao i sa posljedicama stavljanja svog potpisa na takav ugovor;

3.Prodavci u ovakvim slučajevima namjerno izbjegavaju upoznati potrošača sa mogućim posljedicama potpisivanja takvih ugovora iako su po Zakonu obavezni pružiti sve potrebne informacije.

4.Navedene radnje su u suprotnosti sa poštenom poslovnom praksom i važećim propisima te su izuzetno usmjerene protiv interesa potrošača. Davaoci usluga protivno Zakonu koriste dominantan položaj poslovnog subjekta i namjerno propuštaju upoznati potrošača sa temeljnim Zakonskim pravima,kao što je i pravo na jednostrani bezrazložni odustanak(raskid) od zaključenog ugovora,u roku od 15 dana od slanja pisane obavijesti o raskidu. Pri tome,potrošač po Zakonu ne smije snositi nikakve štetne posljedice.

Uz već rečeno, navedeni poslovni subjekti vrlo često koriste i nepoštenu ugovornu odredbu kada se potrošaču ipak daje pravo na raskid, ali rok je 3 dana, to jest ispod Zakonskog minimuma, što ukazuje na očigledan neravno pravan položaj potrošača i poremećaj ugovorne ravnoteže.

Uz rečeno treba podsjetiti da se tumačenje takvih, nepoštenih ili nejasnih odredbi uvijek treba vršiti u interesu potrošača što se u stvarnosti ne provodi.

5. Kako bi u praksi izbjegli direktnu odgovornost i već vidljivu osudu javnosti pojedini poslovni subjekti (kao što su neki telekom operateri) sklapaju posredničke ugovore sa drugim poslovnim subjektima koji za njihov račun prodaju njihove proizvode na opisani nezakonit način, isti vrlo često po podnošenju tužbi protiv prevarenih građana vrše klasični mobing pa čak šalju i tzv. "utjerivače dugova" što predstavlja alarmantnu situaciju za hitno postupanje nadležnih institucija.

Zbog svega navedenog,

Ministarstvo trgovine, turizma i saobraćaja Tuzlanskog kantona ovim aktom upozorava građane da budu veoma oprezni prilikom potpisivanja ovakvih ugovora kako ne bi bili oštećeni.

Inspeksijske i druge nadležne organe pozivamo da se hitno i aktivno uključe u cilju onemogućavanja navedenih organizovanih i nezakonitih aktivnosti, te da izreknu mjere uključujući i podnošenje tužbi protiv onih koji bjesumučno i otvoreno kroz agresivne kampanje nude tzv. „besplatne usluge“, a u stvari varaju građane.

Od Federalnog ministarstva saobraćaja i komunikacija tražimo aktivno angažovanje da protiv odgovornih osoba u pomenutim poslovnim subjektima čiji su suvlasnik ili vlasnik, a koji su Javna preduzeća te imaju posebnu društvenu odgovornost, poduzmu oštre sankcije, a da u cilju zaštite prava potrošača nalože odustanak od sudskih postupaka koje vode protiv potrošača za neispunjenje ugovora koji su zaključeni prevarnim metodama.

Instituciju Ombudsmena za zaštitu potrošača BiH pozivamo da odmah pokrenu kolektivne tužbe protiv poslovnih subjekata (najčešće je riječ o telekom operateru) koji su zloupotrijebili prava potrošača, kako bi na taj način, barem u određenoj mjeri, ispunili očekivanja velikog broja prevarenih potrošača ali ispunili i svoju ustavnu ulogu.

Svi potrošači, građani Tuzlanskog kantona, koji su na ovakav ili sličan način prevareni kao potrošači, mogu se u pisanoj formi obratiti Ministarstvu trgovine, turizma i saobraćaja Tuzlanskog kantona, Udruženju građana za zaštitu potrošača ili Ombudsmenu za zaštitu prava potrošača.

Zaprimljene žalbe bit će osnov za pokretanje novih kolektivnih tužbi protiv nesavjesnih poslovnih subjekata.

MINISTAR

Aziz Čačković, dipl.pravnik

DOSTAVLJENO:

1x Ministarstvu vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH
1x Federalno ministarstvo saobraćaja i komunikacija
1x Ombudsmen za zaštitu potrošača BiH
1x Vijeće za zaštitu potrošača BiH
1x Konkurencijsko vijeće BiH
1x Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji BiH
1x Kantonalna Uprava za inspeksijske poslove
1x Sredstvima informisanja
1x a/a