

На основу члана 8. став 1. тачка 5а) и члана 23. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10, 60/13-УС и 62/14) и члана 66. став 1. тачке 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 18/05, 30/10 и 62/14), и члана __ Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, број __/14), Управни одбор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге на седници број __, одржаној дана __.__.2014. године, донео је

ПРАВИЛНИК О ИЗМЕНАМА И ДОПУНАМА ПРАВИЛНИКА О ОПШТИМ УСЛОВИМА ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Члан 1.

У члану 11. додаје се нови став, који гласи:

„Приликом предаје адресоване директне поште, пошиљалац попуњава изјаву којом под пуном одговорношћу гарантује поштовање одредби члана 38. Закона о заштити потрошача“.

Члан 2.

У члану 49. после става 1. додаје се нови став, који гласи:

„Забрањен је пријем, пренос и уручење поштанских пошиљака које садрже дуван односно обрађени дуван и дуванске производе, а који се стављају у промет поштанским токовима, супротно одредбама Закона о дувану и Закона о акцизама“.

Члан 3.

У члану 67. став 2. мења се и гласи:

~~Поштански оператор је дужан да се о основаности рекламације примаоца или овлашћеног лица изјасни у року од 30 дана од дана пријема рекламације.~~

„Поштански оператор је дужан да се о основаности рекламације примаоца или овлашћеног лица у унутрашњем саобраћају изјасни у року од осам дана од дана пријема рекламације.“

Члан 4.

У члану 68. став 3. мења се и гласи:

~~Поштански оператор је обавезан да се о основаности рекламације изјасни у року од 30 дана од дана пријема рекламације, уз обавезу да кориснику врати евентуално наплаћену поштарину за потражни поступак, ако се утврди да је рекламација основана.~~

„Поштански оператор је обавезан да се о основаности рекламације у унутрашњем саобраћају изјасни у року од осам дана од дана пријема рекламације, уз обавезу да кориснику врати евентуално наплаћену поштарину за потражни поступак, ако се утврди да је рекламација основана.“

Члан 5.

У члану 69. став 3. мења се и гласи:

~~Поштански оператор је обавезан да се о основаности рекламације изјасни у року од 30 дана од дана пријема рекламације.~~

„Поштански оператор је обавезан да се о основаности рекламације у унутрашњем саобраћају изјасни у року од осам дана од дана пријема рекламације.“

Члан 6.

После члана 69. додаје се нови члан 69а, који гласи:

„Поштански оператори са дозволом за обављање услуга на територији целе Републике Србије дужни су да обезбеде постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају поштанског оператора у вези са питањима и проблемима везаним за квалитет и коришћење услуга.

Поштански оператори из претходног става дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 132. Закона о заштити потрошача. Одлуке ће се доносити по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

Поштански оператори из става 1. овог члана дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 132. Закона о заштити потрошача.“

О Б Р А З Л О Ж Е Њ Е

1. Правни основ

Правни основ за доношење Правилника о изменама и допунама Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга је одредба члана 66 став 1. тачке 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“ бр. 18/05,30/10,62/14), (у даљем тексту: Закон), којом је прописано да Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге, (у даљем тексту: Агенција), доноси опште услове за обављање поштанских услуга, прописује параметре квалитета за обављање поштанских услуга,

прописује минимални квалитете у обављању универзалне поштанске услуге и прати њихову примену.

2. Досадашња регулатива

Питање општих услова за обављање поштанских услуга, регулисано је Правилником о општим условима за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС бр. 24/10,58/10,2/11,13/11,65/11,93/13).

3. Разлози за доношење

Дана 21. септембра 2014. године почиње примена новог Закон о заштити потрошача.

Све одредбе Закона о заштити потрошача које се тичу поштанских услуга, морамо посматрати имајући у виду члан 4. овог Закона који каже:

„Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, **осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима или законима.**“

Дакле, све одредбе Закона о заштити потрошача морају се применити уколико пружају виши ниво заштите потрошачких права у односу на онај који пружа Закон о поштанским услугама (наравно, и уколико Закон о поштанским услугама не третира одређена питања из домена потрошачких права).

У циљу усаглашавања појединих одредби Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга са одредбама Закона о заштити потрошача врше се предметне измене и допуне.

4. Објашњење појединих решења

Члан 1.

Законом о заштити потрошача утврђује забрану непосредног оглашавања и то телефоном, факсом или електронском поштом, без претходног пристанка потрошача. Истовремено, овај Закон забрањује непосредно оглашавање и другим средствима комуникације на даљину, не прецизирајући у тексту, а ни у образложењу, шта подразумева под поменутиим другим средствима. Овде се поставља питање да ли поштанске услуге представљају друга средства комуникације на даљину – без обзира на избегавање законодавца да се директно одреди, одговор мора бити потврдан. Додатни проблем представља чињеница да Закон о поштанским услугама не познаје термин директне адресоване поште, односно отворене пошиљке која садржи идентичне рекламне, пропагандне, маркентишке и огласне поруке, како је директна пошта дефинисана у Правилнику о општим условима за обављање поштанских услуга, а по узору на Директиву 2008/6/ЕС од 20. фебруара 2008. године.

У Србији, услугу директне адресоване поште, како смо већ рекли, Закон о поштанским услуга не препознаје, али је она одлуком Владе Републике Србије проглашена

за резервисану поштанску услугу и представља значајан извор прихода за јавног поштанског оператора. С друге стране, казнена одредба Закона о заштити потрошача одређена у износу 300.000 до 2.000.000 динара, односно си се на правно лице које се непосредно оглашава супротно члану 38. Закона о заштити потрошача, тако да у том смислу не би било директне одговорности јавног поштанског оператора. С друге стране, тешко да је и прихватљива ситуација у којој јавни поштански оператор, коме се овакве пошиљке предају као отворене, не реагује на потенцијално кршење закона и не пријављује ову чињеницу надлежним органима. Опет, како се ради о масовним пошиљкама, тешко је наћи механизам који би гарантовао да за све пошиљке постоји неопходна сагласност примаоца.

Имајући све ово у виду, предложена је измена Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга на начин да се од пошиљаоца директне адресоване поште захтева потписивање посебне изјаве којим гарантује поштовање одредби члана 38. Закона о заштити потрошача.

Члан 2.

У делу Правилника који дефинише забрањене предмете, разрађена је законска одредба и посебно је наведен дуван, односно обрађени дуван и дувански производи, као забрањен садржај поштанских пошиљака, уколико је њихов пријем, пренос и уручење супротно одредбама Закона о дувану и Закона о акцизама.

Чланови 3. и 5.

Законом о заштити потрошача превиђен је општи рок за одговор на рекламацију од 8 дана. Правилник о општим условима за обављање поштанских услуга општи рок за одговор на рекламацију износи 30 дана (чланови 67. и 69. Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга регулишу случајеве оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке, односно необављене или делимично обављене поштанске услуге). Сматрамо да су решењем из Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга (физичка лица) неоправдано и без икаквог разлога стављени у лошији положај у односе на кориснике других услуга. С друге стране, не постоји ниједан разуман разлог који би захтевао и оправдао период за изјашњавање о рекламацији, односно завршетак потражног поступка у унутрашњем поштанском саобраћају, дужи од 8 дана. У том смислу, мишљења смо да је неопходно изменити Правилник о општим условима за обављање поштанских услуга у складу са одредбама о роковима за решавање рекламационих поступака из Закона о заштити потрошача. Напомињемо да се наведени рок не би примењивао на решавање рекламација у међународном поштанском саобраћају.

Скрећемо пажњу да је чланом 160. став 1. тачка 33. предвиђена казна у износу од 300.000 до 2.000.000 динара за правно лице које „не одговори потрошачу на изјављену рекламацију на начин и у року предвиђеном чланом 56. став 7, односно чланом 81. став 3. овог закона“.

Члан 4.

За разлику од чланова 3. и 5. где не постоје утврђени рокови за рекламацију у Закону о поштанским услугама, за случај неуручења или прекорачења рока за уручење поштанске пошиљке у члану 52. утврђен је рок од 30 дана за изјашњавање о основаности

рекламације. Истоветан рок је утврђен и у члану 68. Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга. Без обзира на Законом извршено посебно издвајање случајева неуручења, односно прекорачења рока за уручење, у односу на друге разлоге за рекламацију, у практичном смислу не видимо основ за тако нешто, па се аргументација своди на исту као и за чланове 3. и 5.

Истовремено овде имамо у виду и напред поменуто одредбу члана 4. Закона о заштити потрошача.

Члан 6.

Закон о заштити потрошача сврстава поштанске услуге (значи не само универзалну поштанску услугу, већ све поштанке услуге, укључујући и експрес и курирске услуге) као услуге од општег економског интереса. За ову врсту услуга се у даљем тексту Закона везују значајне правне последице, укључујући и санкције за кршење ових одредби. С друге стране, Закон о поштанским услугама је, и то као услугу од општег интереса, предвидео само универзалну поштанску услугу, коју тренутно пружа само јавни поштански оператор.

Креатори Закона о заштити потрошача у образложењу предлога Закона су у прилог опредељењу увођења термина „услуга од општег интереса“ навели да је овај термин преузет из европског права (члана 16. и 86.(2) Оснивачког уговора). Како констатују предлагачи у питању су услуге које се пружају на регулисаном тржишту од стране великих инфраструктурних система, односно услуге које имају свој тржишни еквивалент (предлагачи Закона о заштити потрошача термин „услуге од општег интереса“ везују за делатности попут образовања, здравствене заштите и сл.). За нас је битно и да тзв. Трећа поштанска директива Европског парламента и Савета (Директива 2008/6/ЕС од 20. фебруара 2008. године) дефинише поштанске услуге на истоветан начин као нови Закон о заштити потрошача - као услуге од општег економског интереса. Имајући напред наведено у виду, мишљења смо да је, у складу са чланом 4. Закона о заштити потрошача, неопходно, почевши од 21. септембра 2014. године, у принципу, све поштанске услуге третирати као услуге од општег економског интереса у складу са Законом о заштити потрошача.

Одређен проблем представља чињеница да, супротно европској пракси, наш Закон о поштанским услугама, веома широко дефинише поштанске услуге, тако да оне обухватају и курирске на пример, а самим тим као поштанске операторе види и предузетнике који своју пословну активност врше у малом обиму и на ограниченој територији. Како је ово у супротности са формално-правном и логичком дефиницијом услуга од општег економског интереса, неопходно је ограничити примену појединих одредби закона о заштити потрошача на искључиво поштанске операторе са инфраструктуром на националном нивоу (овде се превасходно мисли на одредбе Закона о заштити потрошача које се односе на формирање посебних саветодавних тела и комисија за решавање рекламација, односно обезбеђивање бесплатне телефонске линије).

Везано за први став овог члана, односно обезбеђивање бесплатних телефонских линија, нема спора да је у питању директивна одредба Закона о заштити потрошача и да је сваки давалац услуге од општег економског интереса дужан да поступи по њој, уз претњу санкција за њено неспровођење. Када су у питању поштански оператори напред смо предложили њихов обухват овом и другим одредбама које се тичу услуга од општег економског интереса.

Други и трећи став овог члана, који се тиче формирања саветодавног тела и комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и

представници евидентираних удружења и савеза за заштиту потрошача, такође је директиван и под претњом санкција налаже поштовање ове одредбе.

5. Финансијска средства потребна за спровођење овог Правилника

За спровођење овог Правилника нису потребна финансијска средства.