

BOSNA I HERCEGOVINA
REPUBLIKA SRPSKA
OKRUŽNI SUD U BANJOJ LUCI
Broj: 11 0 U 038383 25 U
Dana: 11.8.2025. godine

Okružni sud u Banjoj Luci, po sudiji pojedincu Igoru Mariću, uz učešće zapisničara Vesne Malešević, u upravnom sporu po tužbi „FIS“ d.o.o. Vitez - Podružnica Banja Luka, ulica Branka Popovića bb, Banja Luka (u daljem tekstu: tužilac), koga zastupa zakonski zastupnik M. M, direktor tužioca, protiv rješenja broj 14-06-324-22/24 od 3.2.2025. godine Ministarstva trgovine i turizma Republike Srpske, Trg Republike Srpske broj 1, Banja Luka (u daljem tekstu: tuženi), u predmetu inspekcijskog nadzora, dana 11.8.2025. godine, donosi sljedeću

PRESUDU

Tužba se odbija kao neosnovana.

Obrazloženje

Osporenim aktom je odbijena kao neosnovana žalba tužioca izjavljena protiv rješenja tržišnog inspektora Sektora tržišne inspekcije Republičke uprave za inspekcijske poslove, Odjeljenje Banja Luka (u daljem tekstu: prvostepeni organ) broj 24.020/324-401-91-3/24 od 22.11.2024. godine (u daljem tekstu: prvostepeni akt). Tačkom 1. dispozitiva prvostepenog akta tužiocu je naloženo da u roku od osam dana od dana dostavljanja istog ispuni osnovan zahtjev potrošača R. B. iz B., [...], tako što će istom izvršiti povrat novca u iznosu od 415,65 KM, po reklamacionom listu broj 40 od 4.11.2024. godine, za reklamiranu veš mašinu proizvođača QUADRO, broj modela WM-F10042. Tačkom 2. dispozitiva prvostepenog akta određeno je da je tužilac dužan u roku od tri dana, od isteka roka za izvršenje naložene mjere iz tačke 1. istog, pismeno obavijestiti prvostepeni organ o izvršenju mjere. Tačkom 3. dispozitiva prvostepenog akta određeno je da žalba izjavljena na prvostepeni akt ne odlaže njegovo izvršenje.

Blagovremeno podnesenom tužbom tužilac pobija osporeni akt iz razloga propisanih odredbom člana 10. tačka 2) i 4) Zakona o upravnim sporovima („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 109/05 i 63/11 - u daljem tekstu: ZUS). U tužbi se navodi da u predmetnom upravnom postupku nisu ocijenjeni svi relevantni dokazi, a naročito stručno mišljenje ovlašćenog servisa „Aris electronic“ iz Doboja (u daljem tekstu: serviser), koji je utvrdio da sporna veš mašina nije imala skrivene nedostatke, nego da je nakon servisiranja bila ispravna. Dalje, navodi se da su prvostepeni organ i tužena donijeli odluke isključivo na osnovu izjave potrošača, što predstavlja bitnu povredu pravila postupka i objektivne ocjene dokaza. Dalje, navodi se da nije pravilan zaključak prvostepenog organa i tuženog da tužilac nije ispoštovao odredbe članova 25, 26, 27, 29, 31. i 51. Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 6/12, 63/14, 18/17 i 90/21 - u daljem tekstu: ZZP), jer je tužilac uspostavio komunikaciju sa potrošačem, postupao po njegovom zahtjevu i djelovao kao posrednik između potrošača i serviser, što se vidi iz dopisa tužioca od 7.10.2024. godine i odgovora serviser od 3.10.2024. godine. Dalje,

navodi se da u osporenom aktu nisu uzeti u obzir uslovi iz garantnog lista, iako isti predstavlja ključni elemenat u ocjeni postupanja tužioca u konkretnom slučaju. Dalje, navodi se da osporeni akt pominje da je prekršen ZZP, jer je odgovor na reklamaciju dostavljen dana 21.10.2024. godine od strane servisera, iako je isti nadležan za utvrđivanje da li se radi o skrivenom nedostatku, kvaru otklonjive prirode ili vanjskom uticaju, čije bi postojanje trebao dokazati potrošač, kao i da takav odgovor servisera potvrđuje da je tužilac u svakom trenutku postupao sa ciljem udovoljavanja zahtjevu potrošača, što je vidljivo i iz samog odgovora na reklamaciju, čiji potpisnik je voditelj centra u Banja Luci. Dalje, navodi se da su prvostepeni i osporeni akt paušalno utvrdili postojanje skrivenog nedostatka, jer tvrde da se nakon dva mjeseca korišćenja ustanovilo da je već mašina neispravna pobijaju dvije otpremnice sa servisa, u kojima je jasno navedeno da je ista ispravna i da joj nije detektirana smetnja koju je naveo potrošač, jer je testirana u dva navrata. Dalje, navodi se da je stav tuženog neodrživ, neprihvatljiv i neracionalan, jer isti obesmišljava funkciju garantnog lista, zbog čega će se ubuduće kvar kao logična pojava korišćenja bilo kojeg uređaja smatrati skrivenim nedostatkom, zbog kojeg bi se morao davati nov uređaj, pa čak i nakon nekoliko godina korišćenja. Dalje, navodi se da se treba praviti razlika između nedostatka proizvoda koji je postojao na istom u trenutku kupovine, od kvara koji se desio u toku garantnog roka, u konkretnom slučaju nakon dva mjeseca korišćenja već mašine, kao i da institut ispravnosti proizvoda u garantnom roku funkcioniše na način da se potrošač, u slučaju da proizvod nije ispravan, može obratiti davaocu garancije sa zahtjevom da se proizvod u određenom roku popravi, te da se u predmetnom slučaju udovoljilo zahtjevu potrošača, a da se nije ni pokušalo naslutiti da li se radi o nekom od vanjskih uticaja (npr. korišćenja i rukovanja već mašinom). Dalje, navodi se da je u prvostepenom postupku došlo do pogrešne primjene odredbe člana 26. stav 7. ZZP, jer nije moguće utvrditi da li je potrošač podnio zahtjev i dostavio potrebne dokumente u skladu sa tom odredbom. Dalje, navodi se da tužilac nije mogao uticati na fizičko oštećenje već mašine prilikom vraćanja iz servisa, jer je isti nakon preuzimanja već mašine iz poslovnice u potpunosti odgovoran za dalje postupanje, uključujući i mehanička oštećenja, u skladu sa uslovima garancije. Dalje, navodi se da je vozač koji je saslušan u svojstvu svjedoka izjavio da je već mašina oštećena „ili u transportu ili u srevisu“, iz koje formulacije proizilazi da ne postoji siguran odgovor o uzroku oštećenja. Dalje, navodi se da zbog toga što tužilac nije mogao uticati na eventualna oštećenja nastala tokom transporta nije bilo osnova za sastavljanje i potpisivanje potvrde o stanju uređaja, u smislu odredaba člana 30. stav 1. i 3. ZZP, jer bi takvo postupanje predstavljalo neosnovan i nesavjestan rad na štetu poslovanja tužioca. Dalje, navodi se da sama činjenica da je sporna već mašina radila dva mjeseca prije prijave potrošača govori u prilog tome da se u ovom slučaju ne može prihvatiti pretpostavka da je nedostatak postojao u trenutku kupovine, u smislu odredbe člana 26. stav 6. ZZP, te da je prema članu 148. Zakona o opštem upravnom postupku („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 13/02, 87/07, 50/10 i 66/18 - u daljem tekstu: ZOUP) dopušteno dokazivanje nepostojanja činjenica čije postojanje zakon pretpostavlja, a tužilac je osporio zakonsku pretpostavku iz navedene odredbe ZZP. Dalje, navodi se da serviser nije utvrdio postojanje nedostatka na već mašini, da je postojanje nedostatka detektovao isključivo potrošač, da se tužilac pozvao na Zakon o obligacionim odnosima („Službeni list SFRJ“, broj: 29/78, 39/85, 45/89, 57/89, te „Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 19/93, 3/96, 39/03 i 74/04 - u daljem tekstu: ZOO) kako bi dokazao da se ne radi o skrivenom nedostatku, te da je serviser trebao da bude tretiran kao objektivni faktor u ocjeni tehničkog stanja već mašine. Dalje, navodi se da je prvostepeni organ povrijedio odredbu člana 10. ZOUP, jer nije proveo sveobuhvatnu ocjenu dokaza, kao i da je tuženi propustio da obrazloži da li usvaja ili odbija žalbene navode i iz kojih razloga, usljed čega su od strane istih povrijeđene odredbe članova 8, 10, 123, 190. i 197. ZOUP. Dalje, predloženo je da sud donese presudu kojom se usvaja tužba, poništava osporeni akt i

obavezuje tuženi na donošenje novog, zakonitog, rješenja, koje će biti zasnovano na pravilno i potpuno utvrđenom činjeničnom stanju, uz ispravnu primjenu materijalnog propisa, kao i da se izvrši povrat novca tužiocu, u iznosu od 415,26 KM, te da sud naloži tuženom snošenje troškova upravnog spora.

Na zahtjev ovog suda, tuženi je dostavio spise predmetne upravne stvari i odgovor na tužbu. U odgovoru na tužbu se navodi da nije osnovan navod tužbe da je u upravnom postupku nepravilno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje, jer je stanje u zapisniku potvrđeno od strane D. B., voditelja podružnice tužioca, koji je na zapisnik izjavio da nema primjedbi. Dalje, navodi se da je veš mašina više puta popravljana i uvijek se radilo o istim kvarovima (pregrijavanje, lupanje i nestabilnost), da je nesporno utvrđeno iz radnih naloga da nedostatak postoji, a i samim tim što je zamijenjena kompletna elektronika na uređaju. Dalje, navodi se da je potrošač upisao u Knjigu reklamacija i uz svoj zahtjev dostavio maloprodajni fiskalni račun broj [...] od 17.6.2024. godine, čime je isti postupio u skladu sa odredbama ZZP. Dalje, navodi se da je prvostepeni akt donesen na osnovu pravilno utvrđenog činjeničnog stanja od strane prvostepenog organa, u postupku vanredne inspeksijske kontrole, u skladu sa odredbom člana 45. stav 1. tačka 1. Zakona o inspekcijama Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 18/20 - u daljem tekstu: ZI). Dalje, navodi se da je tužilac postupio protivno odredbi člana 25. stav 4. ZZP, jer je odgovor na reklamaciju dao serviser, a ne tužilac. Dalje, navodi se da je u oba navrata kod serviseru veš mašina popravljana, pri čemu je prvi put vršeno dotezanje protutega, a drugi put je zamijenjena elektronika, kao i da se ima smatrati da je nedostatak postojao u vrijeme kupovine veš mašine, budući da su se nedostaci pojavili u roku od šest mjeseci od momenta kupovine, pri čemu se treba imati u vidu da se radi o uređaju koji služi domaćinstvu, koji se svakodnevno koristi i koji zahtijeva ispravnost. Dalje, navodi se da je prvostepeni organ prilikom kontrole od prisutnih lica tražio na uvid potvrde o preuzimanju veš mašine prilikom odvoženja u servis, ali da su se ista izjasnila da nije sačinjena potvrda o preuzimanju veš mašine, te da potrošaču nije uručena potvrda o stanju i vidljivim nedostacima, kako je to propisano odredbom člana 30. stav 3. ZZP. Dalje, navodi se da odredbama ZZP nije propisano da uređaj mora da bude zapakovan u originalnoj ambalaži koja ga osigurava od eventualnih oštećenja, tokom transporta ili manipulacije, kao i da nije od uticaja pozivanje tužioca na odredbe članova 479. i 501. ZOO, jer je ZZP propis „lex specialis“ u odnosu na ZOO. Dalje, navodi se da nije osnovan navod tužbe o povredi odredaba članova 8, 10, 123. i 197. ZOUP, jer je tuženi odgovorio na svaki navod žalbe i iste potkrijepio članovima ZZP, pri čemu obrazloženje osporenog akta sadrži sve elementne koji omogućavaju kontrolu njegove ispravnosti. Dalje, navodi se da je potrošač, u skladu sa odredbom člana 26. stav 1. ZZP, izabrao da mu tužilac vrati plaćeni iznos, te da je tužilac izvršio povrat novca potrošaču prije izjavljivanja žalbe na prvostepeni akt. Predloženo je da sud odbije tužbu, kao i zahtjev tužioca za naknadu troškova postupka i povrat novca.

Ispitujući zakonitost osporenog akta u skladu sa odredbama člana 30. ZUS, a nakon što je razmotrio tužbu, spise predmetne upravne stvari i odgovor na tužbu, ovaj sud je odlučio kao u izreci ove presude iz sljedećih razloga:

Iz podataka spisa proizilazi da je potrošač dana 8.11.2024. godine podnio Republičkoj upravi za inspeksijske poslove podnesak naslovljen kao „Zahtjev za pomoć u ostvarivanju potrošačkih prava“, u kojem se navodi: da je potrošač dana 17.6.2024. godine kod tužioca kupio veš mašinu, po cijeni od 415,65 KM; da se prvi nedostatak na istoj pojavio dva mjeseca nakon kupovine, u smislu da se veš mašina pregrijavala, a voda u istoj nije postizala potrebnu temperaturu i lupala je; da je nakon reklamacije potrošača veš mašina

bila na servisu od 10.09. do 17.9, kom prilikom je urađeno dotezanje protutega; da je nakon ponovnog javljanja istog nedostatka potrošač ponovo izvršio reklamaciju tužiocu, nakon čega je već mašina bila na servisu od 26.9. do 4.10, kom prilikom je izvršena zamjena elektronike; da je nakon drugog servisa potrošač odbio da preuzme već mašinu, jer je na istoj uočio oštećenje, za koje je vozač konstatovao da je nastalo ili prilikom servisa ili transporta; da se potrošač ponovo upisao u Knjigu reklamacija dana 24.10.2024. godine i zahtijevao zamjenu već mašine, ali da je dobio odgovor da je ista ispravna, da je treba preuzeti i da istu treba upakovati u originalnu kutiju da bi ista bila servisirana. Dalje, proizilazi da je u periodu od 13.11. do 15.11.2024. godine prvostepeni organ izvršio vanrednu inspekcijsku kontrolu tužioca, u prisustvu D. B. koji se izjasnio da prilikom prezimanja sporne već mašine i odvoženja iste na servis nije sačinjena potvrda o preuzimanju iste, niti je potrošaču uručena potvrda o stanju i vidljivim nedostacima, kao i da zbog tvrdnje serviser da već mašina radi ispravno i da ne postoje nedostaci tužilac osporava reklamaciju potrošača. Dalje, proizilazi da je prvostepeni organ dana 22.11.2024. godine donio prvostepeni akt, u čijem obrazloženju se isti pozvao na odredbe članova 2. stav 1. tačka aa), 26. stav 1, 3. i 6, 30. stav 1. i 3, te 139. stav 1. ZZP, kao i odredbe članova 43. stav 1. i 2, 56. stav 1. i 2. i 62. stav 3. ZI, te u bitnom naveo: da je zahtjev potrošača opravdan, budući da je već mašina u više navrata popravljana od strane serviser, a potrošač se uvijek žalio na isti kvar; da iz radnih naloga proizilazi da već mašina ima nedostatak; da je reklamacija potrošača opravdana, budući da se radi o proizvodu koji je namijenjen za višekratnu upotrebu, koji po svojoj namjeni treba da podnese razna opterećenja; da je prilikom dostavljanja već mašine uočeno fizičko oštećenje, a utvrđeno je da prilikom preuzimanja i odvoženja iste u servis nije sačinjena potvrda o preuzimanju iste niti je potrošaču uručena potvrda o stanju i vidljivim nedostacima. Dalje, proizilazi da je tužilac dana 27.11.2024. godine izvršio povrat potrošaču iznos za koji je kupio spornu već mašinu (415,65 KM). Dalje, proizilazi da je tužilac protiv prvostepenog akta izjavio žalbu, u kojoj su u bitnom istaknuti isti navodi kao u predmetnoj tužbi. Dalje, proizilazi da je tuženi dana 3.2.2025. godine donio osporeni akt, u čijem obrazloženju su u bitnom istaknuti isti navodi kao u odgovoru tuženog na predmetnu tužbu. Dalje, proizilazi da je osporeni akt dostavljen tužiocu dana 12.2.2025. godine.

Osporeni akt je pravilan i zakonit.

Nije osnovan navod tužbe da u predmetnom upravnom postupku nisu ocijenjeni svi relevantni dokazi, te da su prvostepeni organ i tužena donijeli odluke isključivo na osnovu izjave potrošača. Naime, prvostepeni organ i tužena su prilikom odlučivanja, u skladu sa odredbom člana 10. ZOUP, uzeli u obzir sve materijalne dokaze, uključujući i odgovor serviser od 21.10.2024. godine. Pritom, ovaj sud ističe da je saglasan sa stavom prvostepenog organa i tužene da su tvrdnje serviser o ispravnosti sporne već mašine paušalne, budući da iz otpremnice sa servisa broj [...] od 10.9.2024. godine proizilazi da je serviser izvršio dotezanje protutega, dok iz otpremnice sa servisa broj [...] od 26.9.2024. godine proizilazi da je serviser izvršio zamjenu elektronike. Dakle, da je tačan navod serviser o ispravnosti već mašine, on ne bi ni imao potrebu da vrši bilo koju vrstu intervencije na istoj, a posebno ne da mijenja elektroniku. Osim toga, valja dodati da je tužilac povrijedio odredbu člana 25. stav 4. ZZP, jer odgovor na reklamaciju potrošača daje trgovac, a ne serviser.

Prema odredbi člana 26. stav 6. ZZP, ako se nedostatak na proizvodu pojavi u roku do šest mjeseci od dana kupovine, pretpostavlja se da je nedostatak postojao u momentu kupovine koji potrošač ne mora dokazivati, osim ako je ta pretpostavka u suprotnosti sa prirodom proizvoda ili prirodom nedostatka. Imajući u vidu tu zakonsku pretpostavku, te

budući da je potrošač u okviru navedenog roka podnio tužiocu reklamacije, ovaj sud smatra da je neosnovan navod tužbe da se u predmetnom slučaju ne radi o proizvodu koji je imao nedostatak u vrijeme kupovine istog.

Suprotno od navoda tužbe, pravilan je stav prvostepenog organa i tuženog da je tužilac bio dužan da potrošaču, prilikom preuzimanja veš mašine na popravku, izda potvrdu o stanju i vidljivim nedostacima na istoj, u smislu odredbe člana 30. stav 3. ZZP. Kako takva potvrda nije izdata potrošaču, ima se smatrati da je tužilac veš mašinu preuzeo od istog bez vidljivih nedostataka (u ovom slučaju spoljašnjih oštećenja). Iz otpremnice sa servisa broj [...] od 26.9.2024. godine proizilazi da je potrošač odbio da preuzme veš mašinu, jer su na istoj bila vidljiva oštećenja, što je potvrdio i vozač, navodeći da su oštećenja nastala u transportu ili u servisu. S obzirom da je potrošač dana 24.10.2024. godine podnio novu reklamaciju, na strani tužioca je nastala dužnost da o vlastitom trošku popravi oštećenja, shodno odredbi člana 31. stav 2. ZZP. Među strankama nije sporno da tužilac nije popravio oštećenja koja su nastala nakon preuzimanja veš mašine od potrošača, pa je u takvoj situaciji potrošač imao pravo da traži vraćanje iznosa kupoprodajne cijene, shodno odredbi člana 31. stav 1. tačka b) ZZP, što je isti i učinio u okviru reklamacije od 4.11.2024. godine. S obzirom da u vrijeme donošenja prvostepenog akta tužilac nije bio vratio potrošaču kupoprodajnu cijenu, pravilno je postupio prvostepeni organ kad je svojim aktom naložio tužiocu da ispuni zahtjev potrošača, tj. da izvrši povrat novca istom, jer je takvo postupanje propisano odredbom člana 139. stav 1. ZZP.

Nije osnovan navod tužbe o povredi odredbe člana 26. stav 7. ZZP od strane prvostepenog organa. Naime, sama činjenica da je tužilac po reklamacijama potrošača slao veš mašinu serviseru, radi popravke, dokazuje da je tužiocu od strane potrošača dostavljena potrebna dokumentacija.

Neosnovano se tužilac u tužbi poziva na odredbe članova 479. i 501. ZOO. Naime, na predmetni slučaj se imaju primjeniti odredbe ZZP, kao propisa „lex specialis“. Shodno odredbi člana 4. stav 4. ZZP, odredbe ZOO se primjenjuju samo na odnose i slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koji nisu regulisani odredbama ZZP i posebnim propisima.

Nije osnovan ni navod tužbe o povredi odredaba članova 8, 123, 190. i 197. ZOUP. Naime, ovaj sud smatra da je u predmetnom upravnom postupku pravilno i potpuno utvrđeno činjenično stanje, pri čemu obrazloženja i prvostepenog i osporenog akta sadrži sve elemente propisane odredbom člana 197. stav 2. ZOUP.

Imajući u vidu sve navedeno, ovaj sud je tužbu odbio kao neosnovanu, a na osnovu ovlašćenja iz odredaba člana 31. stav 1. i 2. istog zakona.

Zapisničar
Vesna Malešević

Sudija
Igor Marić