



Република Србија
ВИШИ СУД У БЕОГРАДУ
 4 ПЗ бр. 29/25
 29.01.2025. године
 Београд

У ИМЕ НАРОДА

ВИШИ СУД У БЕОГРАДУ, судија Маријана Николић Милосављевић, судија појединац, у парници тужиоца ЕММЕЗЕТА SRBIJA d.o.o. Beograd (Novi Beograd), ул. Партизанске авијације бр. 2А, кога заступа Ненад Цвјетићанин, адвокат из Новог Београда, ул. Јурија Гагарина бр. 127/91, против туженог Милана Јовановића из Београда, Трг Николе Пашића бр. 7, ЈМБГ 2711966782820, чији је пуномоћник Игор Исаиловић, адвокат из Београда, ул. Македонска бр. 44, ради објављивања исправке информације, вредност предмета спора 15.000,00 динара, након одржане главне расправе закључене на рочишту дана 29.01.2025. године, донео је

ПРЕСУДУ

УСВАЈА СЕ тужбени захтев тужиоца ЕММЕЗЕТА SRBIJA d.o.o. Beograd (Novi Beograd), па **СЕ ОБАВЕЗУЈЕ** тужени Милан Јовановић да без накнаде и коментара, најкасније у другом наредном броју дневних новина „НЕЗАВИСНЕ ДНЕВНЕ НОВИНЕ СРПСКИ ТЕЛЕГРАФ“, почев од дана правноснажности пресуде, објави исправку информације која се тиче тужиоца, садржане у тексту објављеном у штампаном издању новина бр. 2868 од 25.12.2024. године, на насловној страни у горњем углу под насловом: „ЕМЕЦЕТА ПРОДАЈЕ МАШИНЕ, А КАД СЕ ПОКВАРЕ БАШ ИХ БРИГА“, који упућује на новинарски додатак „Потрошачка патрола“, као и на страни 1, 2 и 3 у новинарском додатку под насловом: „ЕМЕЦЕТА=СРАМОТА, продају машине, а праве се луди кад се покваре“, као и на странама бр. 2 и 3, под насловом: „БЕЗОБРАЗЛУК ЕМЕЦЕТЕ“ и под насловом: „ПРОДАЛИ МАШИНУ, А ПРАВЕ СЕ ЛУДИ КАД СЕ ПОКВАРИ?!“, тако да исправка информације гласи: „У штампаном издању медија „НЕЗАВИСНЕ ДНЕВНЕ НОВИНЕ СРПСКИ ТЕЛЕГРАФ“ бр. 2868 од 25.12.2024. године, објављен је текст на насловној страни у горњем углу под насловом: „ЕМЕЦЕТА ПРОДАЈЕ МАШИНЕ, КАД СЕ ПОКВАРЕ, БАШ ИХ БРИГА“, који упућује на новинарски додатак „Потрошачка патрола“, као и на странама 1, 2 и 3 новинарског додатка, под насловом: ЕМЕЦЕТА=СРАМОТА, продају машине, а праве се луди кад се покваре“, као и на странама бр. 2 и 3, под насловом: „БЕЗОБРАЗЛУК ЕМЕЦЕТЕ“ и под насловом: „ПРОДАЛИ МАШИНУ, А ПРАВЕ СЕ ЛУДИ КАД СЕ ПОКВАРИ?!“, потписано иницијалима новинара Т.Б – Д.С.,

објављене информације које се односе на тужиоца, јер није истина да тужилац у случајевима рекламација поступа на начин да изазива огорчење код потрошача, те да се не прави 'луд' у случају кvara на уређајима купљеним код тужиоца, те да се поступање тужиоца у случајевима рекламације не може окарактерисати као 'безобразлук Емецете', већ је истина да је тужилац у целости испоштовао законску процедуру поступка рекламације, те да је тужени извео супротан и погрешан закључак из навода заговорника, уз назнаку 'ИСПРАВКА'.

ОДБАЦУЈЕ СЕ тужба тужиоца ЕММЕЗЕТА SRBIJA d.o.o. Beograd (Novi Beograd), у делу којим је тражио да се обавезе тужени Милан Јовановић да објави правноснажну пресуду, без коментара и без одлагања, о свом трошку у другом наредном издању штампаних новина „НОВОСТИ“ од дана правноснажности пресуде, **КАО НЕРАЗУМЉИВА.**

ОБАВЕЗУЈЕ СЕ тужени да тужиоцу на име трошкова парничног поступка исплати износ од 24.500,00 динара са законском затезном каматом почев од дана извршности пресуде, до коначне исплате, све у року од 15 дана од дана пријема писаног отправака пресуде, под претњом принудног извршења.

Образложење

Тужилац је у тужби поднетој дана 10.01.2025. године и током поступка, преко пуномоћника навео да је дана 25.12.2024. године у штампаном издању новина „Српски телеграф“, број издања 2686, на насловној страни у горњем делу јасно истакнут великим форматом и израженим стилем, што га чини изузетно уочљивим и привлачи пажњу читалаца наслов: „ЕМЕЦЕТА ПРОДАЈЕ МАШИНЕ, КАД СЕ ПОКВАРЕ, БАШ ИХ БРИГА“. У оквиру овог издања, у додатку под називом „ПОРОШАЧКА ПАТРОЛА БР. 123“, који укупно има осам страна, у коме су објављене неистините и увредљиве информације и то тако да се представља као привредно друштво које својим поступцима не поштује права потрошача. У додатку „Потрошачка патрола бр. 123“ објављен је наслов: „ЕМЕЦЕТА = СРАМОТА, ПРОДАЈУ МАШИНЕ, А ПРАВЕ СЕ ЛУДИ КАДА СЕ ПОКВАРЕ, ПЛАЋЕН ПРОДУЖЕНИ ГАРАНТНИ РОК ЗА ЊИХ НЕ ЗНАЧИ НИШТА“, где се такође износе неистине. На страни другој и трећој поменутог додатка, у горњем углу је болдираним словима наведен наслов: „ОГОРЧЕЊЕ ПОТРОШАЧА ЗБОГ ФУШЕРАЈА И АМАТЕРИЗМА ПОЗНАТОГ ТРГОВИНСКОГ ЛАНЦА“, на тај начин да се простире чак на две стране и да је читаоцима јасно видљив. Испод овог наслова, на средини стране, налази се наслов: „БЕЗОБРАЗЛУК ЕМЕЦЕТЕ, ПРОДАЛИ МАШИНУ, А ПРАВЕ СЕ ЛУДИ КАДА СЕ ПОКВАРИ?!“, а изнад и испод наслова објављена је фотографија продајног центра тужиоца, као и рачун који је издат од стране тужиоца. На страни трећој додатка, у десном углу објављена је неистинита информација под насловом: „ОДГОВОРИ НА НАША ПИТАЊА ТУЖНИ И СМЕШНИ, БОЉЕ ДА НИСУ НИ ОДГОВАРАЛИ“, имајући у виду да су дати одговори истинити и у складу са законским прописима и процедурама. На страни првој, испод болдираног наслова: „НИСУ АЖУРНИ“, почиње текст неистинитом реченицом: „ДА НИСУ АЖУРНИ ПО ТОМ ПИТАЊУ И ДА ИХ, ЖАРГОНСКИ РЕЧЕНО 'НИЈЕ БРИГА', НАЈБОЉЕ ПОКАЗУЈЕ СЛУЧАЈ КОЛИ ЈЕ СА НАШОМ РЕДАКЦИЈОМ ПОДЕЛИЛА ЈЕДНА БЕОГРАЂАНКА“.

Објављивањем предметних информација повређен је пословни углед тужиоца, што има негативан утицај на његову репутацију у пословној заједници Републике Србије, јер је окарактерисан као привредно друштво које својим поступцима повређује права потрошача која су загарантована законом, као и другим релевантним прописима Републике Србије и да је својим понашањем довео до тога да су потрошачи огорчени због 'фушерања и аматеризма', познатог трговинског ланца, као и да је поступање тужиоца у конкретном случају 'безобразлук'. Додао је да се уредно изјаснио на питања од стране запослених у медију чији је тужени одговорни уредник, по питању поступка рекламације, док је то тужени крајње непрофесионално искористио и супротно правилима новинарске етике. Одговарајући на постављена питања јасно је показао да је упознат са законским прописима који имају за предмет заштиту права потрошача и то конкретно Закона о заштити потрошача. У одговору на питање туженог „Да ли сматрате да сте у целом овом ланцу и ви одговорни и како решавате овакве и сличне проблеме?“, одговорио: „Да, наша одговорност траје две године, а након тога прелази на ризик потрошача. У случају продужене гаранције, купац се обраћа директно сервису и следи решавање рекламације у складу са законом“, а што је у складу са Законом о заштити потрошача. Овим законом је јасно дефинисано што се подразумева под гаранцијом, гарантним листом, рекламацијом, као и начин на који се приступа решавању рекламације. Даље је навео да уколико се прочита изјава незадовољног потрошача, која је цитирана у спорном тексту, може се закључити да се она односи на пропусте произвођача Candy Hoover, који је у конкретном случају одговоран у поступку рекламације, након истека две године од куповине уређаја, што је конкретни случај, што значи да је тужени из изјаве незадовољних потрошача извео супротан закључак да се у конкретном случају ради о „безобразлуку Емецете“. Наводима у спорном тексту је на малициозан начин лажно представљен као привредно друштво које обављајући регистровану делатност поступа супротно Закону о заштити потрошача, а означавајући га термином „Емецета = срамота“, како је наведено у самом наслову, тужени је поступао само ради стицања профита. Истакао је да је реномирано привредно друштво које послује на територији Републике Србије од 2007. године и једно је од водећих лидера на тржишту, истичући се као једна од најуспешнијих компанија специјализованих за трговину намештајем, опремом за дом и техничким уређајима, чиме се сврстава међу најпосећеније трговинске ланце у Србији, а такође запошљава значајан број радника на више локација широм државе, обезбеђујући тиме радна места у различитим регијама и допринос економском развоју Републике Србије. Штета коју трпи због објављивања спорног текста је ненадокнадива и спорним информацијама је повређен његов пословни углед, а ефекти текста су тешко отклоњиви. Спорне информације су објављене у дневним новинама које су доступне за читање на територији Републике Србије, а самим тим је и доступан и огромном броју, како досадашњих, тако и потенцијалних потрошача Емецете. Предложио је да суд усвоји тужбени захтев ближе опредељен у изреци пресуде. Трошкове поступка је тражио и определио.

Тужени је током поступка оспорио основ тужбеног захтева. Трошкове поступка је тражио и определио.

Међу парничним странкама је неспорно да је тужени Милан Јовановић одговорни уредник дневних новина „Српски телеграф“, као и да је спорни текст објављен.

Међу парничним странкама је споран основ тужбеног захтева.

Суд је након савесне и брижљиве оцене сваког доказа засебно и свих доказа заједно, као и на основу резултата поступка, на основу одредбе члана 8 Закона о парничном поступку, утврдио следеће чињенично стање.

Читањем текста објављеног дана 25.12.2024. године у дневним новинама „Српски телеграф“, у посебном одељку „Потрошачка патрола“, на страни другој и трећој посебног одељка са наднасловом: „ОГОРЧЕЊЕ ПОТРОШАЧА ЗБОГ ФУШЕРАЈА И АМАТЕРИЗМА ПОЗНАТОГ ТРГОВИНСКОГ ЛАНЦА“ и насловом: „БЕЗОБРАЗЛУК 'ЕМЕЦЕТЕ' ПРОДАЛИ МАШИНУ, А ПРАВЕ СЕ ЛУДИ КАД СЕ ПОКВАРИ?!“, утврђено је да се у тексту наводи: „Популарни ланац намештаја и беле технике 'Емецета' све чешће је на мети критика потрошача који купују код њих. Како се може видети на друштвеним мрежама, али и по незадовољним клијентима 'Емецете' који се јављају медијима, мало-мало, па се неко пожали на пословање ове компаније. Кључни проблем је, како кажу, незаинтересованост запослених да помогну људима када имају проблеме везане за рекламације јер све махом пребацују на фирме које су, наводно, задужене за поправке (сервис). То само на први поглед делује у реду јер на папиру постоји фирма која је генерални заступник и која отклања квар (уколико је то могуће), али 'Емецета' као трговина у којој је производ купљен дужна је да буде уз купца и да му помогне да реши проблем који постоји. Да нису ажурни по том питању и да их, жаргонски речено, није брига, најбоље показује случај који је с нашом редакцијом поделила једна Београђанка (сви подаци познати редакцији). Наиме, она је у мају 2021. године купила машину за прање веша, марке Кенди, баш у 'Емецети'. На тај уређај је добила пет година гаранције, коју, испоставиће се три године касније, може да окачи мачку о реп. Буквално! Дакле, сада можете и сами да претпоставите, до ове године је све било у реду, међутим, машина у мају почиње да се квари. – Одмах смо контактирали са званичним заступником с гаранцијског листа који смо добили уз рачун, а то је компанија 'Haler Europe', односно „Candy Hoover“. Они нам додељују свог подизвођача, фирму „Eurobin elektro“, као сервисера. Мајстори последњег поменутог предузећа излазе на терет 15. маја и констатују да је потребна замена лагера или лежња бубња, што постоји и написмено. Машину враћају са сервиса 13. јуна, али се и после тога лагер и даље чује и на све то са поквареним програмом за отварање врата – прича наша саговорница. Овде наравно, није крај, већ се агонија и даље наставља. – Супруг после извесног времена поново контактира са званичним заступником за сервис и објашњава им о чему се ради, да се лагер и даље чује и да је покварен програм који такође треба да се поправи. У разговору са особом која се јавила, мислим да се звала Анђела, тражи се да додели неки други сервисер за поправку веш машине уместо фирме „Eurobin elektro“, јер смо поучени неким ранијим искуствима са сервисима просто смо знали да није могуће да се део који је замењен одмах тако лако поквари. Наравно, ако су га уопште и заменили, пошто сумњамо да су само подмазали лагер. Дакле, сматрамо да фирма коју су нам доделили није способна да изврши добру и квалитетну

услугу. Том приликом смо затражили повраћај новца или замену за нову веш машину, али смо били одбијени, јер они такве ствари, како су рекли, решавају само поправком, без обзира на то колико се пута кварила веш машина – прича огорчена жена и додаје су им рекли да, према њиховим правилима, машина сваког месеца може да буде на поправци. Машина, како прича жена поново завршава код истог сервисера који констатује кваар замењеног или наводно замењеног дела, јер је, како нам је већ раније истакла, немогуће да се тек уграђен део тако брзо поквари. Кад су наводно то заменили, каже, машину враћају у ужасном стању. – Односе веш машину на поновну поправку да би нам је вратили 1. новембра, наводно поправљену, пошто нисмо у могућности да је проверимо, уз то сву изгребану, улубљену и без задње стопице, што се види на сликама – испричала је она и додала да се након тога њен супруг поново обратио фирми „Eurobin elektro“, где је наишао на крајњу дрскост, прво запослених, а потом и власника. Како би ставила тачку на целу причу, оштећена жена контактирала је поново са компанијом „Candy Hoover“. Објаснила им је шта се све догађало, међутим... - Одговор смо чекали две седмице. У међувремену смо послали још један мејл с молбом за решавање насталог проблема, јер ми машину немамо у функцији већ дуже од шест месеци. Дана 29. новембра коначно смо добили одговор и од њих да упркос свему не прихватају нашу рекламацију, на шта је следио одговор с наше стране да сем повраћаја новца не прихватамо више ништа – закључила је наша саговорница. На питања која је наш лист послао 'Емецети', добили смо немуште одговоре (погледајте оквир), фирма „Eurobin elektro“ нам није ништа одговорила до закључења овог издања, док мејл доступан на сајту фирме „Candy Hoover“ није био у функцији, те питања њима нисмо могли да упутимо. Што би се рекло, дивна слика односа према потрошачима“. У десном углу текста, у посебно уоквиреном делу под насловом: „ОДГОВОРИ НА НАША ПИТАЊА ТУЖНИ И СМЕШНИ, БОЉЕ ДА НИСУ НИ ОДГОВАРАЛИ“, наводи се: „Српски телеграф послао је питања 'Емецети', као и сервисима на које је наша саговорница упућена. Као што смо навели у тексту, један сервис није одговорио, а другом мејл адреса која је наведена на сајту није у функцији. 'Емецета' нам је послала немуште одговоре из којих ћете све сами закључити. Ево питања и одговора. Да ли сте као компанија у којој је производ купљен дужни да прихватите рекламацију и подржите све даље кораке купца у том процесу? – Да. Свака пријава рекламације се заводи у књигу рекламација и обрађује у складу са законом. Да ли сматрате да сте у целом овом ланцу ви одговорни и како решавате овакве и сличне проблеме? – Да, наша одговорност траје две године, а након тога прелази на ризик потрошача. У случају продужене гаранције, купац се обраћа директно сервису и следи решавање рекламације у складу са законом. Да ли будући да се овако односите према муштеријама након што рекламирају неки производ, исте обавештавате пре куповине о целој процедури и о томе 'да ви даље немате ништа са тим' уколико се деси неки квар? – Сваки наш купац је обавештен да има гаранцију на све артикле у трајању од две године. У случајевима када је у питању технички уређај, купац добија обавештење од продавца, уколико постоји продужена гаранција, на који начин је може остварити и регистровати на сајту произвођача. Да ли сте већ добијали жалбе или сличним поводом? – Купци су упознати са Законом о заштити потрошача, као и условима гаранције, тако да нисмо имали жалбе, већ молбе за асистенцију и помоћ за остваривање права у продуженој гаранцији. На кога упућујете купца када

рекламирају одређени производ и шта вам је критеријум по којем одлучите да неку рекламацију не прихватите? – Сваком купцу који нам се обрати путем мејла, телефона или лично у продајним центрима, отварамо рекламацију и обрађујемо је у складу са законом. Након прикупљања целокупне документације и извештаја овлашћених сервисера, у року од осам дана, купца обавештавамо о статусу и начину решавања рекламације. На све ово из 'Емецете' су нам додали и следеће: - Замолили би смо (пише се заједно, али нема везе...) вас за још неку прецизнију информацију везано за жалбу коју сте примили. С обзиром на то да нам нисте рекли о ком се случају конкретно ради, шаљемо вам одговоре како иначе у оквиру компаније 'Емецета' приступамо рекламацијама. Након овога, послали смо им конкретно податке, међутим, никакав одговор нисмо добили, нити су контактирали са женом која нам је случај пријавила". Предметни текст најављен је на насловној страни новинарског додатка „Потрошачка патрола“, под насловом: „ПЛАЋЕН ПРОДУЖЕН ГАРАНТНИ РОК ЗА ЊИХ НЕ ЗНАЧИ НИШТА, ЕМЕЦЕТА = СРАМОТА, Продају машине, а праве се луди кад се покваре“, уз објављивање једног од пословних објеката тужиоца, као и фотографије изјаве, уз опис: „ОГОРЧЕНА БЕОГРАЂАНКА: У ПАКЛУ СМО, ОД МАЈА НЕ МОЖЕМО ДА ПЕРЕМО ВЕШ У МАШИНИ“, као и на насловној страни дневних новина „Српски телеграф“, у горњем делу под насловом: „ПОТРОШАЧКА ПАТРОЛА, Емецета продаје машине, кад се покваре, баш их брига“.

Увидом у Регистар медија који се води код Агенције за привредне регистре утврђено је да је под регистарским бројем NV000830 регистрован медиј „НЕЗАВИСНЕ ДНЕВНЕ НОВИНЕ СРПСКИ ТЕЛЕГРАФ“, у форми дневних и периодичних новина, чији је одговорни уредник Милан Јовановић.

Читањем изјаве (гарантног листа) и рачуна утврђено је да је продавац уређаја продатог дана 17.05.2021. године, тужилац, а да се изјава односи на сервисера произвођача, Candy Hoover d.o.o. Beograd. На изјави су назначена права потрошача, између осталог да је трговац одговоран за несаобразност робе у року од две године од дана преласка ризика на потрошача.

Све наведене писане доказе суд је у целости прихватио, налазећи да су исти јасни, веродостојни и подобни за утврђивање одлучних чињеница у овој правној ствари, тим пре што парничне странке нису оспориле њихову садржину.

Анализом изведених доказа суд је утврдио да је дана 25.12.2024. године у дневним новинама „Српски телеграф“, у посебном одељку „Потрошачка патрола“, на страни другој и трећој посебног одељка објављен текст са наднасловом: „ОГОРЧЕЊЕ ПОТРОШАЧА ЗБОГ ФУШЕРАЈА И АМАТЕРИЗМА ПОЗНАТОГ ТРГОВИНСКОГ ЛАНЦА“ и насловом: „БЕЗОБРАЗЛУК 'ЕМЕЦЕТЕ' ПРОДАЛИ МАШИНУ, А ПРАВЕ СЕ ЛУДИ КАД СЕ ПОКВАРИ?!“, утврђено је да се у тексту наводи: „Популарни ланац намештаја и беле технике 'Емецета' све чешће је на мети критика потрошача који купују код њих. Како се може видети на друштвеним мрежама, али и по незадовољним клијентима 'Емецете' који се јављају медијима, мало-мало, па се неко пожали на пословање ове компаније. Кључни проблем је, како кажу, незаинтересованост запослених да помогну људима када имају проблеме везане за рекламације јер све махом пребацују на фирме које су, наводно,

задужене за поправке (сервис). То само на први поглед делује у реду јер на папиру постоји фирма која је генерални заступник и која отклања квар (уколико је то могуће), али 'Емецета' као трговина у којој је производ купљен дужна је да буде уз купца и да му помогне да реши проблем који постоји. Да нису ажурни по том питању и да их, жаргонски речено, није брига, најбоље показује случај који је с нашом редакцијом поделила једна Београђанка (сви подаци познати редакцији). Наиме, она је у мају 2021. године купила машину за прање веша, марке кенди, баш у 'Емецети'. На тај уређај је добила пет година гаранције, коју, испоставиће се три године касније, може да окачи мачку о реп. Буквално! Дакле, сада можете и сами да претпоставите, до ове године је све било у реду, међутим, машина у мају почиње да се квари. – Одмах смо контактирали са званичним заступником с гаранцијског листа који смо добили уз рачун, а то је компанија 'Haler Europe', односно „Candy Hoover“. Они нам додељују свог подизвођача, фирму „Eurobin elektro“, као сервисера. Мајстори последњег поменутог предузећа излазе на терет 15. маја и констатују да је потребна замена лагера или лежња бубња, што постоји и написмено. Машину враћају са сервиса 13. јуна, али се и после тога лагер и даље чује и на све то са поквареним програмом за отварање врата – прича наша саговорница. Овде наравно, није крај, већ се агонија и даље наставља. – Супруг после извесног времена поново контактира са званичним заступником за сервис и објашњава им о чему се ради, да се лагер и даље чује и да је покварен програм који такође треба да се поправи. У разговору са особом која се јавила, мислим да се звала Анђела, тражи се да додели неки други сервисер за поправку веш машине уместо фирме „Eurobin elektro“, јер смо поучени неким ранијим искуствима са сервисима просто смо знали да није могуће да се део који је замењен одмах тако лако поквари. Наравно, ако су га уопште и заменили, пошто сумњамо да су само подмазали лагер. Дакле, сматрамо да фирма коју су нам доделили није способна да изврши добру и квалитетну услугу. Том приликом смо затражили повраћај новца или замену за нову веш машину, али смо били одбијени, јер они такве ствари, како су рекли, решавају само поправком, без обзира на то колико се пута кварила веш машина – прича огорчена жена и додаје су им рекли да, према њиховим правилима, машина сваког месеца може да буде на поправци. Машина, како прича жена поново завршава код истог сервисера који констатује квар замењеног или наводно замењеног дела, јер је, како нам је већ раније истакла, немогуће да се тек уграђен део тако брзо поквари. Кад су наводно то заменили, каже, машину враћају у ужасном стању. – Односе веш машину на поновну поправку да би нам је вратили 1. новембра, наводно поправљену, пошто нисмо у могућности да је проверимо, уз то сву изгребану, улубљену и без задње стопице, што се види на сликама – испричала је она и додала да се након тога њен супруг поново обратио фирми „Eurobin elektro“, где је наишао на крајњу дрскост, прво запослених, а потом и власника. Како би ставила тачку на целу причу, оштећена жена контактирала је поново са компанијом „Candy Hoover“. Објаснила им је шта се све догађало, међутим... - Одговор смо чекали две седмице. У међувремену смо послали још један мејл с молбом за решавање насталог проблема, јер ми машину немамо у функцији већ дуже од шест месеци. Дана 29. новембра коначно смо добили одговор и од њих да упркос свему не прихватају нашу рекламацију, на шта је следио одговор с наше стране да сем повраћаја новца не прихватамо више ништа – закључила је наша саговорница. На питања која је наш лист послао 'Емецети', добили смо немуште

одговоре (погледајте оквир), фирма „Eurobin elektro“ нам није ништа одговорила до закључења овог издања, док мејл доступан на сајту фирме „Candy Hoover“ није био у функцији, те питања њима нисмо могли да упутимо. Што би се рекло, дивна слика односа према потрошачима“. У десном углу текста, у посебно уоквиреном делу под насловом: „ОДГОВОРИ НА НАША ПИТАЊА ТУЖНИ И СМЕШНИ, БОЉЕ ДА НИСУ НИ ОДГОВАРАЛИ“, наводи се: „Српски телеград послао је питања 'Емецети', као и сервисима на које је наша саговорница упућена. Као што смо навели у тексту, један сервис није одговорио, а другом мејл адреса која је наведена на сајту није у функцији. 'Емецета' нам је послала немуште одговоре из којих ћете све сами закључити. Ево питања и одговора. Да ли сте као компанија у којој је производ купљен дужни да прихватите рекламацију и подржите све даље кораке купца у том процесу? – Да. Свака пријава рекламације се заводи у књигу рекламација и обрађује у складу са законом. Да ли сматрате да сте у целом овом ланцу ви одговорни и како решавате овакве и сличне проблеме? – Да, наша одговорност траје две године, а након тога прелази на ризик потрошача. У случају продужене гаранције, купац се обраћа директно сервису и следи решавање рекламације у складу са законом. Да ли будући да се овако односите према муштеријама након што рекламирају неки производ, исте обавештавате пре куповине о целој процедури и о томе 'да ви даље немате ништа са тим' уколико се деси неки квар? – Сваки наш купац је обавештен да има гаранцију на све артикле у трајању од две године. У случајевима када је у питању технички уређај, купац добија обавештење од продавца, уколико постоји продужена гаранција, на који начин је може остварити и регистровати на сајту произвођача. Да ли сте већ добијали жалбе или сличним поводом? – Купци су упознати са Законом о заштити потрошача, као и условима гаранције, тако да нисмо имали жалбе, већ молбе за асистенцију и помоћ за остваривање права у продуженој гаранцији. На кога упућујете купца када рекламирају одређени производ и шта вам је критеријум по којем одлучите да неку рекламацију не прихватите? – Сваком купцу који нам се обрати путем мејла, телефона или лично у продајним центрима, отварамо рекламацију и обрађујемо је у складу са законом. Након прикупљања целокупне документације и извештаја овлашћених сервисера, у року од осам дана, купца обавештавамо о статусу и начину решавања рекламације. На све ово из 'Емецете' су нам додали и следеће: - Замолили би смо (пише се заједно, али нема везе...) вас за још неку прецизнију информацију везано за жалбу коју сте примили. С обзиром на то да нам нисте рекли о ком се случају конкретно ради, шаљемо вам одговоре како иначе у оквиру компаније 'Емецета' приступамо рекламацијама. Након овога, послали смо им конкретно податке, међутим, никакав одговор нисмо добили, нити су контактирали са женом која нам је случај пријавила“. Предметни текст најављен је на насловној страни новинарског додатка „Потрошачка патрола“, под насловом: „ПЛАЋЕН ПРОДУЖЕН ГАРАНТНИ РОК ЗА ЊИХ НЕ ЗНАЧИ НИШТА, ЕМЕЦЕТА = СРАМОТА, Продају машине, а праве се луди кад се покваре“, уз објављивање једног од пословних објеката тужиоца, као и фотографије изјаве, уз опис: „ОГОРЧЕНА БЕОГРАЂАНКА: У ПАКЛУ СМО, ОД МАЈА НЕ МОЖЕМО ДА ПЕРЕМО ВЕШ У МАШИНИ“, као и на насловној страни дневних новина „Српски телеграф“, у горњем делу под насловом: „ПОТРОШАЧКА ПАТРОЛА, Емецета продаје машине, кад се покваре, баш их брига“. Тужени је главни и одговорни уредник дневних новина „Српски телеграф“.

Одредбом чл. 95 ст. 1 Закона о јавном информисању и медијима („Сл. гласник РС“, бр. 92/23) прописано је да лице чије су право или правни интерес повређени неистинитом, непотпуном или нетачно пренетом информацијом, може тужбом захтевати да суд главном уреднику нареди да, без накнаде, објави исправку информације као неистините, непотпуне или нетачно пренете, док је ставом 2 истог члана прописано да се у парници ради објављивања исправке расправља о неистинитости, непотпуности или нетачности пренете информације, као и о томе да ли је информацијом повређено право или правни интерес.

Одредбом чл. 101 Закона о јавном информисању и медијима прописано је да се тужба за објављивање исправке информације подноси у року од 90 дана од дана објављивања информације.

Применом материјалног права на утврђено чињенично стање суд је нашао да је тужбени захтев тужиоца основан. У конкретном случају, тужилац тужбом тражи да се објави исправка информације, које су објављене у дневним новинама „Српски телеграф“ (посебном додатку „Потрошачки протокол“), за које тврди да су неистините и нетачне и да му се оваквим информацијама нарушава пословни углед као једне од највећих компанија која се баве продајом намештаја и технике у Републици Србији. Анализом спорног текста, како садржине, тако и надаслова, наслова и подналова, суд утврђује да предметни текст садржи информације о пословању тужиоца, које аутор карактерише као „безобразно“, „срамотно“, односно да тужилац „продаје машине купцима, а када се покваре, за то га баш брига“, чиме се тужилац као привредно друштво које послује на територији Републике Србије, као и његово пословање, читаоцима представља у изразито негативном контексту, као „фушеризам“ и „аматеризам“. Тужени наведене информације о поступању тужиоца према потрошачима (купцима), у случају квара уређаја који је купљен код тужиоца, у гарантном року, које карактерише као „срамоту“, „аматеризам“ и „фушеризам“, заснива на извору (чији су подаци познати редакцији како се у тексту наводи), односно на изјави купца која је код тужиоца у радњи купила машину за прање веша марке „Candy“ дана 17.05.2021. године, а која се три године након куповине покварила, због чега је и рекламирана директно произвођачу уређаја. Дакле, у самом тексту се преноси изјава саговорника (незадовољног купца), али се иста интерпретира у негативном контексту, тако да се „кривица“ за непоступање по рекламацији потрошача, сваљује на тужиоца, као продавца, а не на самог произвођача уређаја, иако управо супротно произилази из саме изјаве саговорника. Читањем текста, утврђује се да је купац незадовољна поступањем сервисера произвођача „Candy Hoover“, коме је упућена рекламација, а не на незаконито или како се у насловима наводи „безобразном понашању“ тужиоца. Дакле, изјава једног саговорника је од стране туженог намерно интерпретирана погрешно, што произилази из садржине текста, док је на насловној страни самог издања дневних новина „Српски телеграф“, као и у посебном додатку „Потрошачки протокол“, како на насловној страни, тако и у наслову самог текста на странама два и три додатка, тужилац неосновано и нетачно оптужен за „безобразлук“, за непоступање по рекламацијама купаца, како се то покушава читаоцима пренети. Према ставу суда, тужилац има право да захтева да се објави исправка нетачних и неистинитих информација, јер се ове информације односе на њега и његово пословање приказују јавности у негативном контексту,

иако за то нема довољно чињеничног основа, односно иако се не заснивају на информацијама које су поуздане и добијене од извора који је у конкретном случају саговорник аутора текста, јер наведени закључци изнети у насловима, не произилазе из речи саговорника (што се неспорно види читањем самог текста). Имајући у виду изнето, суд је усвојио тужбени захтев тужиоца и донео одлуку као у ставу првом изреке.

Тужба тужиоца одбачена је у делу којим је тражено да се објави правноснажна пресуда, с обзиром да се у петитуму овог дела захтева тражи објављивање у медију „НОВОСТИ“, те како је спорни текст објављен у дневним новинама „Српски телеграф“, тужба је у овом делу неразумљива, па је донета одлука као у ставу другом изреке.

Суд је ценио и остале наводе парничних странака, као и изведене доказе током поступка, али их није посебно образлагао, налазећи да су исти без утицаја на другачију одлуку суда у овој правној ствари.

Одлуку о трошковима поступка суд је донео применом одредаба чл. 153, чл. 154 и чл. 163 ЗПП, па је обавезао туженог да тужиоцу на име трошкова парничног поступка исплати износ од 24.500,00 динара. Овај износ обухвата трошкове на име ангажовања пуномоћника из реда адвоката и то за састав тужбе у износу од 9.000,00 динара, за заступање на једном одржаном рочишту у износу од 10.500,00 динара, као и на име таксе на тужбу и пресуду у износу од по 2.500,00 динара, сходно важећој АТ и ТТ у време доношења ове одлуке и опредељеном трошковнику пуномоћника тужиоца. На досуђени износ трошкова, суд је тужиоцу признао законску затезну камату почев од дана извршности пресуде, сходно одредби чл. 277 ЗОО, у вези чл. 346 ЗОО.

ПОУКА О ПРАВНОМ ЛЕКУ:

Против ове пресуде дозвољена је жалба Апелационом суду у Београду, а преко овог суда, у року од 8 дана од дана пријема преписа ове пресуде.

СУДИЈА

Маријана Николић Милосављевић с.р.

Тачност отправака оверава:

