**NN 29/2019 (23.3.2019.), Presuda Upravnog suda u Zagrebu broj: UsI-2930/16-23 od 26. veljače 2019.**

# UPRAVNI SUD U ZAGREBU

**605**

# PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Lidiji Prica, te Mariji Horvat, zapisničarki, u upravnom sporu tužiteljice Zdenke Lakovnik iz Zagreba, Zagorska 18, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojega zastupa opunomoćenik Igor Prokurica, službena osoba, uz sudjelovanje zainteresirane osobe A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, (ranije: Vipnet d.o.o.), koju zastupa opunomoćenica Mirjana Gavrilović, službena osoba, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 26. veljače 2019.,

**presudio je**

I. Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/16-01/686, urbroj: 376-05/AP-16-04 (IM) od 31. kolovoza 2016.

II. Nalaže se tuženiku da u roku od 60 dana od dostave presude donese novu odluku o zahtjevu za rješavanje spora tužiteljice i zainteresirane osobe.

III. Ova presuda objavit će se u »Narodnim novinama«.

## Obrazloženje

Osporenom odlukom tuženika, klasa: UP/I-344-08/16-01/686, urbroj: 376-05/AP-16-04 (IM) od 31. kolovoza 2016., odbijen je zahtjev tužiteljice za rješavanje spora s operatorom javnih telekomunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. kao neosnovan.

Tužiteljica u tužbi ističe da je 28. prosinca 2015. ispunila zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa putem ovlaštenog predstavnika operatora javnih komunikacijskih usluga VIPneta d.o.o. Zvonimira Butine za 0 kuna u tarifi SUPER+3D (TV + Internet + telefon), a na temelju reklamnog plakata B.net-a unutar akcije Isprobaj i kupi. Ističe kako na drugoj stranici plakata stoji: »promotivne pogodnosti dostupne su uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, no unutar Isprobaj i kupi promocije korisnik ima pravo isprobati uslugu unutar 2 obračunska razdoblja te odustati od usluge bez naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze«. Opisuje kako je instalacija opreme izvršena 4. siječnja 2016. prema radnom nalogu WO1630983, kada je započela koristiti usluge iz navedene tarife SUPER+3D.

Tužiteljica nadalje navodi da je 29. veljače 2016., prema naputku iz letka, podnijela zahtjev za raskid navedene usluge, da bi je 1. ožujka 2016. VIPnet d.o.o. e-mailom obavijestio da je potpisala ugovor na 24 mjeseca, tj. do 4. siječnja 2018. te da će joj u skladu s općim uvjetima poslovanja obračunati naknadu za prijevremeni raskid. O navedenom VIPnet d.o.o. ju obavještava i dopisom Službe za korisnike od 3. ožujka 2016. Ističe kako je navedeno u suprotnosti s ponuđenim uvjetima iz brošure VIPnet-a d.o.o. Isprobaj i kupi te navodima ovlaštenog predstavnika Zvonimira Butine, pod kojim je uvjetima pristala na ispunjavanje zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Dana 2. ožujka 2016. vratila je VIPnet-u d.o.o. kompletnu instaliranu opremu.

U odnosu na navode osporenog rješenja da je promocija Isprobaj i kupi bila dostupna novim korisnicima B.net usluga koji odaberu jedan od nabrojanih paketa, među kojima i SUPER+3D (TV + Internet + telefon), uz mjesečnu naknadu 0 kuna tijekom 2 mjeseca te probno razdoblje od 30 dana unutar kojih korisnik ima pravo na otkaz odabrane usluge bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, a da ona nije otkazala pretplatnički odnos unutar 30 dana, pa da nema pravo otkazati pretplatnički odnos bez naknade, naglašava da joj postojanje probnog razdoblja od 30 dana nije bilo predočeno od strane ovlaštenog predstavnika Zvonimira Butine prilikom ispunjavanja zahtjeva za tarifu SUPER+3D, a niti je isto na bilo koji način navedeno u reklamnom letku temeljem kojega je i pristala na ispunjavanje zahtjeva za navedeni pretplatnički odnos.

Tužiteljica zaključuje da takvo ponašanje ovlaštenog predstavnika VIPnet-a d.o.o. Zvonimira Butine i takav sistem poslovanja VIPnet-a d.o.o. ima sve karakteristike zavaravajućeg oglašavanja, a koje je zabranjeno člankom 4. Zakona o nedopuštenom oglašavanju, pri čemu drži nevjerojatnim da takvo ponašanje podržava i sam tuženik, iako bi isti trebao

osiguravati zaštitu interesa korisnika svojim poštenim, neovisnim, neutralnim i transparentnim pristupom. Predlaže da sud poništi osporenu odluku te da prihvati zahtjev za raskid ugovora iz usluge SUPER+3D bez naknade.

Tuženik u odgovoru na tužbu ističe da tužiteljica pogrešno navodi kako prema brošuri VIPnet-a i navodima ovlaštenog predstavnika nije upoznata s navedenim rokom od 30 dana unutar kojeg korisnik ima pravo na otkaz odabrane usluge bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora. Naime, prema zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 28. prosinca 2015. kojega je tužiteljica potpisala, označeno je da je korisnica potvrdila da su joj uručeni Opći uvjeti poslovanja VIPnet-a d.o.o., Uvjeti korištenja odabranih usluga, Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka, Kodeks ponašanja na internetu uključujući Uvjete korištenja izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga te Cjenik istih. Tuženik smatra da je prema utvrđenom potpisu tužiteljice i oznaci u zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, dokazno da se tužiteljica obvezala da će se upoznati s relevantnim propisima, koji između ostalog sadrže i prava korisnika u vezi s predmetnim rokom od 30 dana, pa je tužiteljica zaprimila sve zakonom propisane informacije. Stoga zaključuje da je osporena odluka donesena u skladu s člankom 41. stavcima 1., 3. i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama, kao i točkama 7. i 8. Uvjeta korištenja »Isprobaj i kupi« promocije.

Nadalje, u vezi s pravom na raskid pretplatničkog ugovora, ističe da u skladu s člankom 41. stavkom 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku, ali u slučaju raskida ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju kada se ugovor raskida zbog izmjena cjenika tijekom trajanja pretplatničkog odnosa, a koje su nepovoljnije za pretplatnika u odnosu na ugovorene cijene. Budući da je tužiteljica zaprimila sve zakonom propisane informacije i da je unatoč tome propustila navedeni probni rok, smatra neosnovnim zatraženi raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa, a što je odlukom tuženika pravilno utvrđeno i time je posljedično neutemeljena tvrdnja tužiteljice da se radi o nedopuštenom oglašavanju. Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu pojašnjava da je tužiteljica izvan poslovnih prostora VIPnet-a zasnovala pretplatnički odnos 28. prosinca 2015. za uslugu Super+3D (TV, Internet, telefon), na ugovoreno razdoblje od 24 mjeseca, a koja je instalirana 4. siječnja 2016., od kada počinje teći obvezno trajanje ugovora. Obrazlaže kako je pretplatnički ugovor tužiteljica zaključila uz korištenje promocije »Isprobaj i kupi«, kojom je ostvarila pravo na probno razdoblje od 30 dana od dana instaliranja usluge, a sve sukladno uvjetima navedene promocije. Tvrdi kako su tužiteljici prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa uručeni Opći uvjeti poslovanja VIPnet d.o.o., Cjenik usluga, Uvjeti korištenja odabranih usluga i promocija, Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka, Uvjeti izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga te Kodeks ponašanja na internetu, a što je označeno u točki 1. Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Uvidom u poslovnu evidenciju koju davatelj usluga vodi za svoje korisnike utvrđeno je da je tužiteljica 29. veljače 2016., prije isteka obveznog trajanja, podnijela zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa. Na zaprimljeni zahtjev tužiteljici je 1. ožujka 2016. poslana obavijest o danu raskida ugovora, obvezi vraćanja opreme, kao i obavijest o obračunu naknade za prijevremeni raskid. Nezadovoljna naplatom naknade za prijevremeni raskid, tužiteljica je podnijela prigovor Službi za korisnike 1. ožujka 2017. te nezadovoljna odgovorom upućuje prigovor Povjerenstvu za rješavanje pritužbi potrošača kao drugostupanjskom tijelu. Ističe kako su odgovorom Službe za korisnike, kao i odgovorom Povjerenstva, dana podrobna objašnjenja vezana uz raskid pretplatničkog odnosa, kao i prava na korištenje promocije »Isprobaj i kupi« te su zahtjevi tužiteljice odbijeni kao neosnovani.

Obrazlaže kako tužiteljica u pritužbi zahtijeva raskid pretplatničkog odnosa bez naplate naknade za prijevremeni raskid, ističući da je prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa dobila informaciju da probno razdoblje ugovorene usluge traje 60 dana. Međutim, provjerom uputa danih prodajnim predstavnicima, kao i uvjeta korištenja promocije »Isprobaj i kupi«, nedvojbeno je utvrđeno da probno razdoblje iznosi 30 dana. Uz uvažavanje svih okolnosti, dodaje kako uvijek postoji mogućnost nerazumijevana ili krive percepcije, na što zainteresirana osoba ne može utjecati.

Ističe da je uvjetima promocije »Isprobaj i kupi« u točkama 7. i 8. utvrđeno sljedeće: »7. Promocija je dostupna novim korisnicima B.net usluga koji odaberu jedan od navedenih paketa: Super+ 2D (TV + internet), Super+ 2D (internet + telefon), Super+ 2D (TV + telefon) i Super + 3D (TV + internet + telefon).

8. Korisnici iz prethodne točke ostvaruju pogodnost: mjesečna naknada 0 kn/mjesečno tijekom 2 mjeseca (kalendarski mjesec aktivacije usluge i prvi idući mjesec korištenja usluge) te probno razdoblja od 30 dana unutar kojih korisnik ima pravo na otkaz odabrane usluge bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora.«

Budući da je zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa podnesen izvan roka od 30 dana, tvrdi da je postupljeno u skladu s Općim uvjetima poslovanja VIPnet d.o.o., kojima se članku 14.1. propisuje sljedeće: »U slučaju da Krajnji korisnik jednostrano raskine Ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora (što uključuje i raskid Ugovora u slučaju prijenosa broja), Krajnji korisnik je obvezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora i naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Krajnjeg korisnika«. Slijedom navedenog predlaže odbiti tužbeni zahtjev.