NN 82/2018 (14.9.2018.), Presuda Upravnog suda u Splitu broj: 14 UsI-377/17-14 od 31. kolovoza 2018.

UPRAVNI SUD U SPLITU

1647

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji Sandri Ćoraš Gega, te Mariji Balić Matijašević, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja Ivana Golomejića iz Kistanja, Dubrovačka 7, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupane po opunomoćenici Lidiji Antonić, diplomiranoj pravnici i zaposlenici, na temelju generalne punomoći položene kod Upravnog suda u Splitu, uz sudjelovanje zainteresirane osobe VIPnet d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon održane usmene i javne rasprave zaključene dana 23. kolovoza 2018. u nazočnosti opunomoćenice tuženika, dana 31. kolovoza 2018.

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži da se poništi rješenje tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti klasa: UP/I-344-08/17-01/982, urbroj: 376-05-17-4 od 31. listopada 2017.

Obrazloženje

U pravovremenoj tužbi podnesenoj protiv rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/17-01/982, urbroj: 376-05-17-4 od dana 31. listopada 2017., tužitelj je, u bitnom, naveo da je sklopio ugovor s VIPnet. d.o.o. preko telefona 28. ožujka 2017., na 24 mjeseca, uz 3 mjeseca 100% promotivnog popusta na cjelokupni iznos od 150,00 kn. Hrvatska agencija za mrežne djelatnosti da se slaže da je VIPnet d.o.o prekršio ugovor i da mora skinuti te obračunske pogreške. Naime, da je zatražio raskid ugovora sklopljenog s VIPnet d.o.o. iz mnogo razloga: šalju da uplati nešto što nema veze s ugovorom, telefonom govore jedno, a rade sasvim drugo i da je internet ograničen na 100 gb, a ne kako oni kažu bez ograničenja. Prvi prigovor da su mu odbili uz obrazloženje da je sve u redu, a nakon toga da je opet poslao pisani prigovor VIPnetu d.o.o koji da je isto odbijen uz obrazloženje da oni ne vide kršenje ugovora. Onda da se žalio Hrvatskoj agenciji za mrežne djelatnosti koji da su ustanovili da VIPnet d.o.o krši ugovor, ali da ipak nisu donijeli odluku za raskid ugovora iz čega proizlazi da je tužitelj nezadovoljan osporenim rješenjem tuženika u dijelu koji se odnosi na raskid ugovora, odnosno da isti traži da se poništi točka III. osporenog rješenja tuženika.

Tuženik je u odgovoru na tužbu naveo da je osporenom odlukom odbijen zahtjev za rješavanjem spora tužitelja u dijelu u kojem je zatražio raskid pretplatničkog ugovora sklopljenog s VIPnetom d.o.o., Zagreb, bez plaćanja naknade za raskid, dok je u dijelu prigovora na račune zahtjev usvojen. U odnosu na citiranje teksta o najčešće postavljenim pitanjima na službenoj stranici tuženika da pojašnjava kako se ni jedno od pitanja i odgovora ne odnosi na situaciju u kojoj se nalazio tužitelj. Nadalje, da pravo na raskid zbog nemogućnosti ili neispunjavanja obveza iz pretplatničkog ugovora od strane operatora treba razlikovati od prava na raskid u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, a koje da je predviđeno Zakonom o zaštiti potrošača (»Narodne novine« br. 41/14 i 110/15). Naime, da pravo na raskid zbog nemogućnosti pružanja usluge nije ograničeno nikakvim rokom, da ga korisnici mogu ostvariti bilo kada ako tijekom korištenja usluge operator ne osigurava uslugu na način kako se obvezao ugovorom. U konkretnom slučaju da to nije tako, s obzirom da su informacije u samom zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog ugovora i ostalim dokumentima koji čine pretplatnički ugovor u potpunosti u skladu s onim što se i pruža tužitelju te da je učinjena pogreška ispravljena i da ne predstavlja kontinuiranu situaciju. S druge strane, da pravo na raskid u roku od četrnaest dana predstavlja zaštitu korisnika u odnosu na sklapanje ugovora na daljinu i izvan proslovnih prostora trgovca, kada svaki korisnik nakon ugovaranja usluge na takav način ima dodatni rok proučiti cjenik i uvjete korištenja usluge, detaljno pročitati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i provjeriti ogovara li ono što mu je rečeno onome što je napisano. Ukoliko se ipak odluči odustati od ugovora da ima rok od četrnaest dana za raskid bez plaćanja naknade i bez obveze navođenja razloga. Imajući u vidu navedeno da je jasno da okolnost vremena primanja računa nije od utjecaja na pravo tužitelja na raskid ugovora bez plaćanja naknade u bilo koje vrijeme ukoliko bi VIPnet često ili kontinuirano pružao uslugu protivno navedenom u samom ugovoru pa je slijedom navedenog predložio da se odbije tužbeni zahtjev tužitelja.

Na ročištu, 23. kolovoza 2018., opunomoćenica tuženika navela je da izlaže i predlaže kao u odgovoru na tužbu te da je tuženik potpuno i pravilno utvrdio činjenično stanje i donio zakonitu odluku. Napomenula je kako tužitelj nema pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid niti prema Zakonu o zaštiti potrošača, a niti prema odredbama Zakona o elektroničkim komunikacija. Iz navedenog razloga da je prigovor tužitelja tuženik u tijeku postupka djelomično usvojio te da na taj način tužitelj nije oštećen, stoga da nema daljnjih dokaznih prijedloga te da predlaže odbiti tužbeni zahtjev u cijelosti.

Zainteresirana osoba je u odgovoru na tužbu navela da prije svega ističe da je u ovom upravnom sporu među strankama nesporno da je tužitelj sklopio pretplatnički ugovor putem telefona te da je zainteresirana osoba ispunila obvezu dostave potvrde o sklopljenom ugovoru u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14 i 110/15; dalje u tekstu: ZZP). Tužitelj da nije iskoristio zakonsko pravo otkaza ugovora u roku od 14 dana prema članku 72. ZZP-a iako da je o tom pravu jasno poučen u Potvrdi o sklopljenom ugovoru. Prigovor tužitelja na stavku na računu za mjesečnu naknadu za korištenje mreže da je tuženik prihvatio čime da je otklonjena bilo kakva negativna posljedica za tužitelja. Tužitelju da je pružila ugovorenu uslugu u cijelosti u skladu s pretplatničkim ugovorom, a koji pored obrasca zahtjeva da čine Opći uvjeti poslovanja zainteresirane osobe, uvjeti korištenja ugovorene usluge te Cjenik usluga, kako je to definirano odredbom članka 41. stavak 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.; dalje u tekstu: ZEK). Svi dokumenti da su dostupni na prodajnim mjestima i na internetskim stranicama zainteresirane osobe, a kako je to jasno navedeno u Potvrdi o sklopljenom ugovoru. Slijedom navedenog da su pod točkom IV. sastavni dio pretplatničkog ugovora, koji je tužitelj sklopio sa zainteresiranom osobom, i Uvjeti korištenja posebne Homebox/Officebox promocije – 100% popusta, koji da su dostavljeni tužitelju. Citirajući točku 10. Uvjeta naveo je da tužitelj opetovano ukazuje na naplatu mjesečne naknade za korištenje mreže kao razlog zbog kojega bi imao pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Međutim, da je tužitelj u tom dijelu zahtjeva uspio u sporu, ali s druge strane da zanemaruje činjenicu da je cijelo vrijeme nesmetano koristio usluge i to uz popuste na mjesečnu naknadu tijekom 24 mjeseca i dodatan popust tijekom prva tri mjeseca. Zainteresirana osoba da je time u cijelosti ispunila svoje ugovorne obveze, ne samo u pogledu odobravanja popusta na mjesečne naknade, nego i u pružanju usluga. Potvrdom o sklopljenom ugovoru da je tužitelj upozoren i da je ugovor sklopljen uz obvezno trajanje ugovora te da će u slučaju raskida ugovora tijekom razdoblja obveznog trajanja, bez obzira na eventualno postojanje promotivnog razdoblja, biti dužan platiti iznos mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini ostvarenih popusta na proizvode i usluge, ovisno o tome što je povoljnije za tužitelja. Dakle, da je tužitelj raspolagao svim informacijama o rokovima i načinu ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora, ali i o posljedicama takvog raskida. Dodatno, da je tužitelj na isto upozoren i dopisom zainteresirane osobe od 25. svibnja 2017. Nesporno da je pravo tužitelja raskinuti pretplatnički ugovor u bilo kojem trenutku trajanja pretplatničkog ugovora, kako je to propisano člankom 41. stavak 5. ZEK-a, međutim, jednako tako, da tužitelj mora ispuniti i svoje obveze preuzete ugovorom, tj. da u slučaju prijevremenog raskida isplati zainteresiranoj osobi naknadu za prijevremeni raskid. Tužitelj da se poziva na navodne povrede pretplatničkog ugovora, ali da ih ne potkrjepljuje dokazima te da dodatno navodi novi razlog zbog kojega traži raskid ugovora bez plaćanje naknade, i to navodno ograničenje korištenja usluge pristupa internetu, iako da taj prigovor tužitelj nije isticao tijekom postupka koji je prethodio donošenju pobijane odluke. Zainteresirana osoba da ukazuje da su svi uvjeti i ograničenja u korištenju predmetnom uslugom propisana Cjenikom Homebox/Officebox Turbo tarifnog modela, koji da čini sastavni dio pretplatničkog ugovora. Opreza radi, da ističe da korištenje uslugom nije ograničeno nego da je definirano da se nakon potrošenih 100 GB podatkovnog prometa, korisniku smanjuje brzina pristupa internetu. Također, da pozivanje tužitelja na pitanja i odgovore o pravima korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga objavljenih na internetskoj stranici tuženika, nije primjereno na ovaj spor budući da se ista odnose na promjene cijena usluge, uvjeta poslovanja, odnosno kada operator nije u mogućnosti ispuniti svoje ugovorne obveze. Slijedom svega navedenog, da predlaže naslovljenom sudu da donese presudu kojom se odbija tužbeni zahtjev tužitelja za poništenje točke III. pobijane odluke.

Osporenim rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/17-01/982, urbroj: 376-05-17-4 od dana 31. listopada 2017. pod točkom I. usvojen je dio zahtjeva za rješavanje spora korisnika Ivana Golomejića, Dubrovačka 7, Kistanje, ovdje tužitelja, u dijelu koji se odnosi na obračun mjesečne naknade za korištenje mreže na računima za travanj, svibanj i lipanj 2017. Pod točkom II. naloženo je VIPnetu d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put I, ovdje zainteresiranoj osobi, da u roku od 15 dana od dana primitka te odluke korisniku Ivanu Golomejiću, Dubrovačka 7, Kistanje, ovdje tužitelju, otpiše mjesečne naknade za korištenje mreže obračunate na računima za travanj, svibanj i lipanj 2017., dok je pod točkom III. odlučeno da se u preostalom dijelu zahtjev za rješavanje spora korisnika odbija.

Sud je izveo dokaze pregledom i čitanjem cjelokupne dokumentacije koja se nalazi u spisu kojeg je dostavilo upravno tijelo, klasa: UP/I-344-08/17-01/982, u kojem je doneseno osporeno rješenje, te u spisu upravnog spora.

U sporu je održana rasprava 23. kolovoza 2018. u nazočnosti opunomoćenice tuženika, a koja je zakazana da bi se dala mogućnost, sukladno članku 6. Zakona o upravnim sporovima (»Narodne novine« br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17, dalje u tekstu: ZUS-a), očitovanja o činjenicama i pravnim pitanjima odlučnim za rješenje ove upravne stvari. Tužitelj je