

UPRAVNI SUD U ZAGREBU

965

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Kristini Senjak Krunic i Snežani Adamović, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja Stjepana Novoselca iz Zagreba, Drežnička 7, protiv tuženika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa opunomoćenica Jagoda Peleponjko, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, dana 18. veljače 2016.,

presudio je

I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, klasa: UP/I-344-08/14-01/54 urbroj: 376-05/GK-14-5 (IM) od 10. ožujka 2014.

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

O b r a z l o ž e n j e

Osporenom odlukom tuženika klasa: UP/I-344-08/14-01/54 urbroj: 376-05/GK-14-5 (IM) od 10. ožujka 2014., odbijen je zahtjev za rješavanje spora tužitelja kao korisnika, vezan uz prigovor na umanjeње naknade za ugovorenu uslugu VIP trio paket za pretplatnički broj 01/3636361 od operatora javnih komunikacijskih usluga VIPnet-a d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, kao neosnovan.

Tužitelj u tužbi osporava tužnikovu odluku, jer je 13. studenoga 2012. sklopio s VIPnet-om zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za VIP trio paket ponukan njihovom reklamnom kampanjom – telefon, brzi Internet, TV – sve u jednom, po promotivnoj cijeni od 151,42 kn za prvih 12 mjeseci korištenja te povećanjem cijene u drugoj godini korištenja za 76,22 kn za fiksnu bez limita, odnosno još 118,50 kn za TV-osnovni uz prošireni paket. Tvrdi da je ugovorio upravo opisani paket, što je potvrdila prodajna predstavica VIPnet-a, uz dodatak za besplatni TV uređaj. Međutim, nakon 6 mjeseci na računu za srpanj 2013., VIPnet mu naplaćuje uvećanu naknadu od 291,72 kn, uz obrazloženje Službe za korisnike da prema potpisanoj promociji naknada nakon 6 mjeseci iznosi 350,42 kn i da je uz ugovoreni trio paket kupio TV uređaj. Naglašava da je u vrijeme ugovaranja usluge postojala mogućnost ugovaranja i bez kupnje TV uređaja, dapače ona je promovirana. Ukazuje na činjenicu da mu prilikom ugovaranja predmetne usluge nisu uručeni Opći uvjeti poslovanja kao niti uvjeti korištenja usluge ni cjenik usluga, jer bi tada znao da uz kupnju TV uređaja slijede i druge naknade. Napominje da se tuženik nije očitovao na uskraćivanu mu uslugu u listopadu i studenom 2013., kao ni potpunom isključenju 9. siječnja 2014. koje traje i danas, čime je VIPnet prekršio Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o zaštiti potrošača, kao i svoje Opće uvjete poslovanja. Izjavljuje da su VIPnet-u plaćeni svi računi u razdoblju od srpnja do prosinca 2013. u nespornom iznosu, pa i za siječanj 2014. za vrijeme pružanja usluge. Unatoč trajanju promocije od 6 mjeseci, do 7. srpnja 2013., te samovoljnom isključenju usluga bez obvezne obavijesti o tome u razdoblju od 10. do 15. listopada 2013., te isključenju TV usluge u razdoblju od 20. listopada do 4. studenoga 2013., za spomenuta razdoblja napominje da VIPnet ispostavlja račune u punom iznosu. Smatra da tuženik nije pravilno utvrdio činjenično stanje, nije preispitao i očitovao se na sve navode iz zahtjeva za rješavanje spora radi čega nije donio pravovaljanu odluku. Mišljenja je da je VIPnet prekršio svojim postupcima više odredbi Zakona o zaštiti potrošača te Zakona o elektroničkim komunikacijama, jer mu nije pružio sve informacije o kupljenoj usluzi, kao i o njezinom uskraćivanju, a o čemu se tuženik nije očitovao. Predlaže saslušanje Ivana Novoselca i Mladena Crnića, kao i službenih osoba iz VIPneta d.o.o.

Predlaže da sud poništi osporeno rješenje tuženika uz nalog da u roku od 15 dana donese novu Odluku kojom prihvaća zahtjev za rješavanje spora između njega i operatera, u njegovu korist.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je uvidom u presliku zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa s VIPnet-om od 13. studenoga 2012. godine utvrđeno da je tužitelj sklopio ugovor prema promotivnoj ponudi »Božićna promocija 2012« koja je vrijedila od 31. listopada 2012. do 31. prosinca 2012., jer sadrži odredbe o TV prijammniku na koje se tužitelj poziva. Međutim, smatra da je tužitelj u konkretnom slučaju pogrešno razumio termin »digitalni prijemnik« iz članka 2 Uvjeta korištenja VIP TV usluga – Božićna promocija 2012, jer se taj termin ne odnosi na TV uređaj (televiziju), nego na uređaj putem kojeg se može koristiti usluga (modem), koji se dobiva besplatno, dok se prema navedenoj ponudi TV uređaj mogao dobiti uz povoljniju cijenu. Ukazuje da je člankom 4. spomenutih uvjeta korištenja propisano promotivno razdoblje od šest (6) mjeseci, a ne dvanaest (12) kako to tužitelj ističe. Napominje da tužitelj svoje navode u najvećoj mjeri dokazuje svojim tvrdnjama, bez ikakvih dokaza, osim navodne usmene potvrde prodajne predstavnice, što ne može biti dovoljan dokaz osnovanosti njegovog zahtjeva, tim više što je iz zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa jasno vidljivo kako je tužitelj ugovorio VIP TRIO PAKET (telefon, Internet i TV uslugu) te je aktiviran Osnovni i Prošireni paket za TV uslugu, a u zahtjevu je posebno označen digitalni prijemnik i TV uređaj, što sve odgovara uvjetima iz »Božićne promocije 2012«. Naglašava da je u zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa jasno navedeno ugovaranje posebne ponude »promo fixbezlimita+promotv«, odnosno jasno je navedeno promotivno razdoblje za TV uslugu, što upravo upućuje na činjenicu da se tužitelj potpuno pogrešno poziva na ponudu VIPnet-a koja u sebi ne sadrži »promotv«. U odnosu na navode tužitelja kako mu prilikom ugovaranja usluge nisu uručeni Opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluge, niti cjenik, radi saznanja koje će naknade morati plaćati, navodi da je iz zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa razvidno da je tužitelj svojim potpisom, kojeg ne osporava, potvrdio da u cijelosti prihvaća Opće uvjete poslovanja VIPnet-a, cjenik te uvjeta korištenja odabranih tarifnih modela i usluga, koji su mu uručeni zajedno sa zahtjevom. Zaključuje da u slučaju da tužitelju nisu bili uručeni svi dokumenti za koje sada navodi da nisu, nije morao pristati potpisati takav zahtjev, odnosno morao je prije zasnivanja pretplatničkog odnosa upotrijebiti dužnu pažnju i upoznati se s uvjetima korištenja usluge za koju namjerava potpisati pretplatnički ugovor, a upravo kako bi spriječio nastanak neželjenih troškova koji proizlaze iz neupoznavanja s odredbama ugovora. Smatra da navedeni propust tužitelja ne može i ne smije biti odgovornost operatora. Vezano za navode tužitelja kako nije preispitan dio zahtjeva koji se odnosi na neosnovano isključivanje pretplatničke linije od strane VIPnet-a, dodaje kako se u sporu između korisnika i operatora odlučuje u okvirima zahtjeva korisnika. Međutim, tužitelj u zahtjevu od 27. siječnja 2014. ističe prigovore vezane uz obračun usluga u računima u odnosu na pretplatnički ugovor i tada važeću promotivnu ponudu VIPnet-a, dok se u istome ne spominje prigovor vezan uz isključivanje usluge. Objašnjava da se isključivanje usluge spominje u dodacima osnovnom zahtjevu u cilju pojašnjenja korisnički ne orijentiranog ponašanja VIPnet-a, dok se sam zahtjev tužitelja prema tuženiku odnosi na potrebu umanjenja ispostavljenih računa temeljem utvrđivanja razdoblja promotivne ponude za dvanaest (12), a ne šest (6) mjeseci. Međutim, prema mišljenju tuženika, čak i da je navedeno osnova zahtjeva, isto ne bi bilo predmet pojedinačnog rješavanja spora temeljem članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, broj: 73/08., 90/11., 133/12. i 80/13.), već eventualno temelj za pokretanje prekršajnog postupka zbog postupanja operatora, što nije predmet ovog postupka. Naglašava da je u postupku poduzimao sve radnje koje se odnose na utvrđivanje činjenica i okolnosti koje su bile važne za rješavanje upravne stvari te da je strankama u postupku omogućeno aktivno sudjelovanje radi donošenja pravilnog i zakonitog rješenja.

Predlaže da sud odbije tužbu kao neosnovanu.

Sud je 11. veljače 2016. održao raspravu u prisutnosti tužitelja osobno i opunomoćenice tuženika čime je strankama sukladno članku 6. Zakona o upravnim sporovima (»Narodne novine«, broj: 20/10., 143/12. i 152/14. – dalje u tekstu ZUS), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima druge stranke te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na raspravi tužitelj dodaje da nije sklopio s operaterom ugovor koji se odnosi na Božićnu promociju 2012., već je sklopio uslugu fiksna bez limita, što dokazuje točka 9. sklopljenog ugovora u kojoj je navedeno promofixbezlimita + promoTV. Mišljenja je da iz riječi »promo« proizlazi da nije kupio TV uređaj. Ukazuje na točku 7. ugovora iz koje jasno proizlazi kako je ugovorio TV osnovni paket i prošireni paket, a ne kako tuženik i operater tvrde da je sklopio osnovni + TV paket prema kojem je kupio TV uređaj. U spis dostavlja cjenik usluge operatera, ispisan s njihovih službenih stranica, koji ne odgovara očitovanju operatera, jer u ispisanom cjeniku postoji samo zadnja tablica u odnosu na onu tablicu na koju se poziva operater. U spis predaje i dijelove cjenika i uvjete korištenja iz