



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Lidiji Prica, te Mariji Horvat, zapisničarki, u upravnom sporu tužiteljice 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 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. 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 od 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. 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. 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 zahtjeva 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 razdoblje 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.

Tužbeni zahtjev je osnovan.

Tijekom postupka sud je izvršio uvid u sudski spis i spis tuženika dostavljen uz odgovor na tužbu te je izveo dokaz saslušanjem tužiteljice i svjedoka

Tužiteljica je saslušana na ročištu 11. listopada 2018. te je u bitnome iskazala da joj je pozvonio na vrata stana i uručio letak te rekao da može isprobati B.net na dva mjeseca bez naknade. Na to je pristala i potpisala ugovor, kojom prilikom joj je uručen

samo reklamni letak i ugovor, a 4. siječnja 2016. instalirana je oprema. Nije bila zadovoljna kvalitetom usluge te je po isteku probnog roka od dva mjeseca vratila opremu i 29. veljače 2016. podnijela zahtjev za raskid ugovora. Opće uvjete poslovanja zaprimila je tek tijekom ovog upravnog spora kada joj je sud dostavio odgovor na tužbu zainteresirane osobe kojem su bili priloženi opći uvjeti. Tužiteljica je potvrdila da je potpis na obavijesti o pravu na raskid ugovora u roku od 14 dana njezin. Kada je tužiteljici predočena preslika obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 28. prosinca 2015., na kojem je križićem označeno da tužiteljica prihvaća Opće uvjete poslovanja, Uvjete korištenja usluga, Uvjete korištenja terminalne opreme te realizacije priključka, Kodeks ponašanja na Internetu, uključujući Uvjete izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga i Cjenik istih, tužiteljica navodi da navedeno ni uz naočale ne može pročitati.

Svjedok je na ročištu 14. veljače 2019. iskazao kako se ne sjeća da je kao predstavnik B.net-a sklopio ugovor s tužiteljicom 28. prosinca 2015., ali je prije ročišta pogledao taj ugovor i sjeća se da se kod akcije „isprobaj i kupi“ radilo o tome da korisnik može u sklopu te promocije isprobati uslugu u periodu od mjesec dana i ukoliko je zadovoljan nastavlja koristiti uslugu, ako nije, raskida ugovor. Uobičajeni postupak je išao na način da bi korisniku pokazao svoju akreditaciju i ukratko prezentirao aktualnu ponudu. Ukoliko je netko bio zainteresiran prezentirali su se uvjeti trenutne promocije, kod promocije „isprobaj i kupi“ to je bilo probni period od mjesec dana od aktivacije i ukoliko se korisnici odluče na uslugu ugovorna obveza u trajanju od 24 mjeseca po ponuđenoj cijeni. Nakon toga se ispunjavao zahtjev i jedan primjerak je ostao korisniku, kojem su se predavali i opći uvjeti poslovanja. Nakon toga zahtjev se slao u firmu tj. u „back office“ i oni bi još jednom telefonom kontaktirali korisnika kako bi potvrdili uvjete ponude. Nakon toga je išla daljnja procedura. Poslodavac ih je educirao za prodaju na terenu te kada bi došla nova ponuda uvijek bi im objasnili uvjete ponude, a sa sobom je nosio Opće uvjete i Uvjete korištenja. Misli da je kod ove akcije rok za odustanak od ugovora bez naknade bio mjesec dana od spajanja.

Uvidom u spis sud je utvrdio da je na Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, koji je tužiteljica potpisala, označeno polje u kojem je navedeno: „Potvrđujem da su mi uručeni Opći uvjeti poslovanja VIPnet 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“, a istodobno je označeno i polje u kojem je navedeno: „Potvrđujem da ću Opće uvjete poslovanja VIPnet d.o.o., Uvjete korištenja odabranih usluga, Uvjete korištenja terminalne opreme i realizacije priključka, Kodeks ponašanja na internetu, uključujući Uvjete korištenja izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga te Cjenik istih preuzeti na www.bnet.hr odnosno drugi odgovarajući način“.

Tužiteljica tvrdi da joj svi navedeni opći uvjeti nisu uručeni prilikom potpisivanja zahtjeva, nego samo promotivni letak, ali s obzirom da su u obrascu zahtjeva označena oba polja, prema mišljenju zainteresirane osobe svakako su joj bili dostupni preko interneta, koji predmetna usluga uključuje.

Naime, na ročištu 9. siječnja 2019. zainteresirana osoba obrazlaže kako prodajni predstavnici ponekad označe polje obrasca da su opći uvjeti uručeni, ali kada korisniku krenu predavati papire korisnik kaže da papire ne želi, u kojem slučaju predstavnik označi i polje da će korisnik sam preuzeti opće uvjete.

Tužiteljica pak tvrdi da navedena polja u obrascu zahtjeva ni uz naočale ne može pročitati, a da Internet ne koristi.

U odnosu na veličinu slova na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, zainteresirana osoba ističe da do sada nije bilo prigovora korisnika da su slova nečitljiva, a ukoliko bi se korisnik s tim prigovorom obratio, dobio bi obrazac s većim slovima.

Sukladno članku 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14) prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor) /stavak 1./.

Pretplatnički ugovor i opći uvjeti poslovanja iz članka 42. ovoga Zakona moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje (stavak 2.).

Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga, u skladu s odredbama članka 42. i 42.a ovoga Zakona. Svaki krajnji korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja iz članka 42. i cjenika usluga iz članka 42.a ovoga Zakona (stavak 3.).

Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nuditi i pretplatničke ugovore u trajanju od jedne godine. Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima (stavak 4.).

Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja 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 iz članka 42. stavka 7. ovoga Zakona (stavak 5.).

Sukladno članku 42. stavku 8. istoga Zakona ponuda, kojom operatori javnih komunikacijskih usluga nude svoje usluge krajnjim korisnicima usluga na temelju općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka, mora sadržavati detaljan i jasan opis usluga koje se nude i sve bitne uvjete korištenja tih usluga, kao i uvjete za prestanak korištenja tih usluga.

Člankom 34. stavkom 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 41/14, 110/15) propisano je da se poslovna praksa smatra zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Uzimajući u obzir okolnosti iz stavka 1. ovoga članka, zavaravajućim se propuštanjem isto tako smatra ako trgovac skriva obavijesti iz stavka 1. ovoga članka ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne.

Prema članku 42. stavku 1. točki 1. Zakona o zaštiti potrošača prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti.

Prema mišljenju suda ne postoji objektivan razlog zbog kojeg bi slova na obrascu zahtjeva kojim korisnik potvrđuje da je upoznat s općim uvjetima poslovanja i uvjetima korištenja ugovorene usluge trebala biti tako sitna da se jedva mogu pročitati, niti postoji razumno opravdanje zašto bi obrazac s čitljivim slovima dobili samo korisnici koji to izričito zatraže.

Također nije prihvatljivo da se na obrascu zahtjeva istodobno označavaju polja da su opći uvjeti uručeni korisniku i da će ih korisnik sam preuzeti na Internetu, a prodajni predstavnici ne bi trebali navedeno polje obrasca označavati prije nego što korisnik zaista preuzme opće uvjete.

Uvidom u promotivni letak B.net-a za predmetnu uslugu sud je utvrdio da je u istome navedeno: „Promotivne pogodnosti dostupne su uz ugovornu obvezu 24 mjeseca, no unutar Isprobaj i kupi promocije korisnik ima pravo isprobati uslugu unutar dva obračunska razdoblja te odustati od usluge bez naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze“.

Točan je navod zainteresirane osobe da je na promotivnom letku navedeno da se usluga može koristiti dva mjeseca bez naknade, a ne da se ugovor može raskinuti u roku od dva mjeseca bez plaćanja naknade.

Međutim, na letku uopće nije navedeno u kojem se roku ugovor može raskinuti bez naknade.

Isto je navedeno u točki 8. Uvjeta korištenja Isprobaj i kupi promocije da korisnici B.net usluga koji odaberu paket Super+3D ostvaruju pogodnost na „probno razdoblje od 30 dana unutar kojih korisnik ima pravo na otkaz odabrane usluge bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora.“

Spisu prileži i Obavijest o pravu na raskid ugovora, koju je tužiteljica potpisala, a u članku 1. je navedeno: „Pretplatnik ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u roku od 14 dana od dana primitka ove Obavijesti.“

Prema obrazloženju zainteresirane osobe radi se o obveznoj formi sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, dok je rok od 30 dana za raskid koji se primjenjivao u predmetnoj promociji za potrošača povoljniji.

Prema navodima zainteresirane osobe na raspravi glavna obilježja promotivne akcije „Isprobaj i kupi“ su: 1. probno razdoblje od dva mjeseca bez naknade i 2. rok od 30 dana za raskid ugovora bez naknade za prijevremeni raskid.

U konkretnom slučaju promotivni letak za navedenu promociju navodi samo prvi od dva navedena uvjeta, dok je drugi uvjet naveden u Uvjetima korištenja Isprobaj i kupi promocije, čime je zapravo „skriven“ u velikoj količini odredbi koje se korisnik potpisom zahtjeva obvezao preuzeti na odgovarajući način (Opći uvjeti poslovanja VIPnet 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).

Prema mišljenju suda propuštanje navođenja na promotivnom letku da je rok za raskid ugovora bez naknade 30 dana, predstavlja zavaravajuće propuštanje u smislu prethodno citirane odredbe, jer trgovac zapravo navodi korisnika na pogrešan zaključak da je rok za raskid ugovora također dva mjeseca („korisnik ima pravo isprobati uslugu unutar dva obračunska razdoblja te odustati od usluge bez naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze“), čime su pružene obavijesti o glavnim uvjetima usluge nejasne, nerazumljive i dvosmislene.

Stoga u konkretnom slučaju zainteresirana osoba nije dokazala da je ispunila svoju zakonsku obvezu prema kojoj ponuda, kojom operatori javnih komunikacijskih usluga nude svoje usluge krajnjim korisnicima na temelju općih uvjeta poslovanja, mora sadržavati sve bitne uvjete korištenja tih usluga, kao i uvjete za prestanak korištenja tih usluga, niti obvezu da potrošača prije sklapanja ugovora na jasan i razumljiv način obavijestiti o glavnim obilježjima usluge.

Pri tome je sud uzeo u obzir i okolnost da zainteresirana osoba nije iskoristila mogućnost propisanu točkom 9. Uvjeta korištenja isprobaj i kupi promocije, sukladno kojoj potpisom zahtjeva korisnik daje svoj pristanak da ga VIPnet može obavijestiti o isteku

probnog razdoblja na prikladan način na kontakt podatke prikupljene za potrebe ove promocije.

Naime, iako je točan navod zainteresirane osobe da točkom 9. Uvjeta korištenja VIPnet nije preuzeo obvezu obavještanja korisnika o isteku probnog razdoblja, već je to navedeno kao mogućnost, sud smatra da je imajući u vidu manjkavost informacija navedenih u promotivnom letku temeljem kojeg većina korisnika donosi odluku o kupnji, odnosno skrivanje jednog od dva odlučna uvjeta predmetne promocije u uvjetima korištenja usluge, zainteresirana osoba trebala na prikladan način (primjerice sms porukom) obavijestiti tužiteljicu o isteku probnog razdoblja.

Kako je, međutim, to propustila učiniti, sud ocjenjuje da se u konkretnom slučaju radi o zavaravajućoj poslovnoj praksi u smislu članka 34. Zakona o zaštiti potrošača i povredi obveza iz članka 42. stavka 1. točke 1. Zakona o zaštiti potrošača i članka 42. stavka 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Imajući u vidu da je na opisani način tužiteljica navedena na pogrešan zaključak da ugovor može raskinuti bez naknade unutar dva obračunska razdoblja, da je oprema instalirana 4. siječnja 2016. od kada počinje teći obvezno trajanje ugovora, a tužiteljica je 29. veljače 2016. podnijela zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa, sud smatra da tužiteljica ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

Slijedom svega navedenoga, sud ocjenjuje da je tuženik osporenim rješenjem povrijedio zakona na štetu tužiteljice kada je utvrdio da je tužiteljica zaprimila sve zakonom propisane informacije, jer se osporeno rješenje temelji na površnom i formalističkom sagledavanju svih činjenica i okolnosti konkretnog slučaja.

Slijedom navedenoga, sud je na temelju ovlaštenja iz članka 58. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17, dalje ZUS) presudio kao u točkama I. i II. izreke, a tuženik je u izvršenju presude vezan pravnim shvaćanjem i primjedbama suda.

Točka III. izreke temelji se na članku 14. stavku 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U Zagrebu 26. veljače 2019.

Sutkinja
Lidija Prica, v.r.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude žalba nije dopuštena (članak 66.a stavak 1. ZUS-a).

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, sa spisom
3. A1 Hrvatska d.o.o., 10000 Zagreb, Vrtni put 1
4. U spis

Za točnost otpisano ovlašteni službenik
Snježana Miletić





REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primjeno:	1.3.2019. 9:00:16	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/16-01/48	-04	
Uredžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-19-11	Spis	0



d2227118