

ODUSTANAK OD KUPNJE ULAZNICE ZA KONCERT KUPLJENE PREKO POSREDNIKA

S dolaskom novih tehnologija razvili su se razni oblici tzv. distancijske kupnje s ili bez posrednika. Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 19/22) stoga potrošačima u slučaju sklapanja ugovora na daljinu pod određenim uvjetima osigurava pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja ikakvog razloga, odnosno opravdanja. Zakonodavac na taj način nastoji zaštititi pravo potrošača da raskine ugovor ako kupljena stvar ili usluga ne odgovaraju njegovim potrebama. No, Zakon o zaštiti potrošača propisuje i određene iznimke glede kupnje karata i ulaznica za kulturna i sportska događanja, a Sud Europske unije je i raspravljao o pravu potrošača da raskine ugovor o kupnji ulaznice za koncert kupljene preko posrednika.

Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu uređeno je Zakonom o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 19/22; u daljnjem tekstu: Zakon). Zakon u članku 79. stavku 1. propisuje osnovno pravilo da potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu od dana njegova sklapanja, a najkasnije u roku od 14 dana. No, zakonodavac je ipak suzio spomenuto pravo potrošača navevši u članku 86. Zakona u kojim okolnostima potrošač ipak nema ovakvo pravo. Jedna od iznimki je navedena u članku 86. stavku 1. točki 12. prema kojem potrošač ne može ostvariti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ako je riječ o pružanju usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanju usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge pripremnice obroka (catering) ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju. Ovo pravilo obuhvaća i održavanje sportskih i kulturnih manifestacija, izvedbi, projekcija i sl.

Sud Europske unije (u daljnjem tekstu: ECJ) je upravo u recentnoj presudi DM protiv CTS Eventim AG & Co. KGaA (od 31. ožujka 2022.) raspravljao o toj iznimki. Prije svega valja napomenuti da je navedena iznimka propisana člankom 16. točkom (l) Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (u daljnjem tekstu: Direktiva) te je kao takva unesena i u hrvatsko i u njemačko pravo.

Iz citirane presude proizlazi da je osoba DM iz Njemačke naručila 12. 11. 2019., u svojstvu potrošača, ulaznice za koncert koji je organizirala treća osoba, posredstvom internetske platforme za rezervaciju kojom upravlja društvo CTS Eventim, pružatelj usluga prodaje karata. Koncert je kasnije otkazan zbog epidemioloških mjera. Osoba DM je 19. 4. 2020. od društva CTS Eventim zatražila povrat kupovne cijene ulaznica i dodatnih troškova. Pozvan da odluči o valjanosti odustajanja osobe DM, sud koji je uputio zahtjev (Amtsgericht Bremen) smatra da se izuzeće od prava odustajanja iz članka 16. točke (l) Direktive 2011/83 ne može primijeniti u glavnom predmetu. Taj sud naime smatra da bi pravo na tu iznimku trebao imati samo izravni pružatelj usluge koja se odnosi na aktivnost u slobodnom vremenu, odnosno u ovom slučaju, organizator koncerta, a ne pružatelj usluge prodaje ulaznica čija se djelatnost sastoji samo od prijenosa prava pristupa tom koncertu.

ECJ primjećuje da pružatelj usluge prodaje karata nije ujedno i organizator aktivnosti. On je samo posrednik koji djeluje u svoje ime, ali za račun organizatora aktivnosti. Također napominje da prema

članku 6. stavku 1. točkama (c) i (d) Direktive, svaki trgovac je dužan, prije nego što ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, potonjem među ostalim priopćiti, ako je to slučaj, identitet trgovca u čije ime djeluje te zaključuje da Direktiva predviđa mogućnost da ugovor koji ulazi u njezino područje primjene sklopi trgovac u okviru izvršenja ugovornog odnosa na temelju kojeg on djeluje za račun drugog trgovca. U konkretnom slučaju iz dostupnog spisa proizlazi da bi, u slučaju jednostranog raskida potrošača, organizator bio obvezan na temelju ugovornih odredbi koje ga povezuju s društvom CTS Eventim, osloboditi potonje društvo od svake odgovornosti u slučaju zahtjeva za povrat cijene ulaznice koji postavi potrošač. Stoga je na organizatoru koncerta da u slučaju raskida ugovora o kojem je riječ u glavnom predmetu nakon odustajanja osobe DM, potonjem vrati kupovnu cijenu ulaznica kupljenih od društva CTS Eventim. Na taj se način sve posljedice jednostranog raskida prebacuju s posrednika na organizatora. Stoga ECJ zaključuje da pravo potrošača na jednostrani raskid trebalo uskratiti potrošaču i ako je ulaznicu kupio preko posrednika koji djeluje u svoje ime, ali za račun organizatora:

- a) ako bi takav raskid prebacio rizik povezan s rezervacijom na taj način oslobođenih kapaciteta na organizatora dotične aktivnosti i
- b) ako je za aktivnost u slobodnom vremenu kojoj to pravo daje pristup predviđeno da se mora održati konkretnog datuma ili u konkretnom roku.

Stoga se može zaključiti da se u izloženim uvjetima može uskratiti potrošaču pravo na raskid jer bi zapravo sve posljedice raskida snosio organizator što je protivno Direktivi i Zakonu.

Pripremio:

Alen Bijelić, mag. iur.