



Poslovni broj: 3 UsI-963/17-8

REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U OSIJEKU
Trg Ante Starčevića 7/II

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Upravni sud u Osijeku, po sutkinji toga Suda Jasenki Beker, uz sudjelovanje zapisničarke Kristine Krmpotić, u upravnom sporu tužitelja
., protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 17. listopada 2017.

p r e s u d i o j e

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži poništavanje točke I. odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/16-01/93, URBROJ: 376-05-17-14 od 30. svibnja 2017. te usvajanje zahtjeva za rješavanje spora korisnika
protiv Hrvatskog telekoma d.d., radi isporuke mobilnog uređaja u vrijednosti od 1.600,00 kn unutar ugovorenog tarifnog modela „Najbolja Mala“ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, na pretplatničkom broju

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/16-01/93, URBROJ: 376-05-17-14 od 30. svibnja 2017., pod točkom I. izreke, odbijen je kao neosnovan dio zahtjeva za rješavanje spora korisnika
protiv operatora javnih komunikacijskih usluga Hrvatskog telekoma d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 (u daljnjem tekstu: operator), radi isporuke mobilnog uređaja u vrijednosti od 1.600,00 kn unutar ugovorenog tarifnog modela „Najbolja Mala“ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, na pretplatničkom broju
Pod točkom II. izreke odluke djelomično je usvojen zahtjev za rješavanje spora korisnika
iz
operatorom u dijelu koji se odnosi na prigovor vezan uz nepružanje bitnih informacija vezano uz korištenje usluge za pretplatnički broj
prilikom produljenja pretplatničkog odnosa te je naloženo operatoru da odmah po primitku zahtjeva korisnika
iz
raskine pretplatnički odnos bez naplate naknade za prijevremeni
raskid za pretplatnički broj

Tužitelj u tužbi osporava zakonitost točke I. odluke tuženika u bitnome navodeći da je operator tužitelju isporučio mobilni telefon u vrijednosti od 980,00 kn loše kvalitete, a trebao je isporučiti mobilni telefon u vrijednosti od 1.600,00 kn te da je zahtijevao izvršenje ugovora u skladu s ponudom i prihvatom ponude, a da je znao za drukčiju ponudu, na istu ne bi pristao. Ističe nekorektnost operatora prilikom izvršavanja obveze o obavješćivanju prekomjernih troškova na mobilnom uređaju. Stoga predlaže Sudu poništiti točku I. izreke osporavane odluke tuženika i usvojiti zahtjev za rješavanje spora radi isporuke mobilnog uređaja u vrijednosti od 1.600,00 kn unutar ugovorenog tarifnog modela „Najbolja Mala“ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, na pretplatničkom broju , kao i obvezati operatora na naknadu štete, čiju specifikaciju će dostaviti naknadno.

Tuženik u odgovoru na tužbu u bitnome navodi da je pravilno utvrđeno činjenično stanje te je pravilno primijenjen zakon i donesena odluka u okviru nadležnosti propisane Zakonom o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14.). Predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Tužitelj u podnesku (nazvanom dopuna tužbe) od 6. listopada 2017. u bitnome iznosi kronologiju događanja u svezi konstantnog prijevarnog postupanja operatora, ističe da su on i supruga stari i bolesni te ih postupanje operatora opterećuje psihički, fizički i financijski, što utječe na kvalitetu njihovog života. Predlaže Sudu utvrditi prijevarno postupanje operatora te istoga obvezati na plaćanje štete u iznosu od 10.000,00 kn.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja (članak 55. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima - „Narodne novine“, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. – Odluka Ustavnog suda RH i 29/17., nastavno: ZUS) Sud je ocijenio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja, Sud je izveo dokaze uvidom u sudski spis i uz odgovor na tužbu priloženi spis upravnog postupka. Na raspravu održanu dana 12. listopada 2017. nisu pristupili uredno pozvani tužitelj i tuženik te je ista održana u njihovoj odsutnosti sukladno odredbi članka 39. stavka 2. ZUS-a.

Prvenstveno treba naglasiti da tužitelj u ovome sporu pobija zakonitost točke I. odluke tuženika od 30. svibnja 2017., obzirom da je točkom II. odluke usvojen njegov zahtjev za rješavanje spora s operatorom vezano uz korištenje usluge za pretplatnički broj te Sud iz toga razloga u nastavku presude ne iznosi činjenično stanje u svezi tog dijela odluke tuženika.

Iz podataka spisa predmeta proizlazi da je tuženik 26. siječnja 2016. zaprimio zahtjev tužitelja za rješavanje spora u skladu sa odredbom člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama podnesenog zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora od strane operatora, odnosno nepružanja bitnih informacija vezanih za korištenje usluga.

Naime, odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 50. stavka 13. ovoga Zakona. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

Tuženik je odlukom KLASA: UP/I-344-08/16-01/93, URBROJ: 376-05/GK-16-6 (IM) od 15. svibnja 2016. odbio predmetni zahtjev uz obrazloženje da je tužitelj, kao korisnik, sklopio ugovor daljinskim putem, u kojem slučaju ugovori moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima, konkretno Zakonom o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj: 41/14.), prema kojem u slučaju sklapanja ugovora daljinskim putem korisnik ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana. Nadalje tuženik utvrđuje da je operator dokazao da je korisnik (tužitelj) zaprimio odgovarajuću obavijest o

sklapanju pretplatničkog ugovora, što znači da je bio u mogućnosti izvršiti raskid u zakonskom roku, pa kako je korisniku ponuđena mogućnost raskida ugovora ukoliko izvrši povrat mobilnog uređaja uz trajno isključenje tarife „Najbolja Mala“ i povratak na prethodno korištene usluge, što korisnik nije prihvatio, tuženik odbija predmetni zahtjev.

Međutim, presudom Upravnog suda u Osijeku poslovni broj: 1 UsI-1184/16-8 od 15. veljače 2017. poništena je navedena odluka tuženika od 15. svibnja 2016. te je predmet vraćen na ponovni postupak s obrazloženjem da Sud ne može prihvatiti stajalište tuženika da se predmetni zahtjev odnosi isključivo na pretplatnički broj . , odnosno na produljenje ugovorne obveze u trajanju od 24 mjeseca na tarifnom modelu „Najbolja mala“ te da tuženik nije mogao u potpunosti zanemariti činjenicu da je u predmetnom zahtjevu tužitelja jasno naznačeno na koji se broj odnosi predmetni zahtjev () te u tom smjeru ispitati zahtjev i odlučiti o njegovoj dopuštenosti i osnovanosti, a ovo tim više što iz korespondencije tužitelja i operatora (kao i navoda tužbe) jasno proizlazi da su između tužitelja i operatora sporna i pitanja u svezi produljenja ugovorne obveze MAX 3L paketa (pretplatnički broj).

Stoga je tuženik, postupajući po navedenoj presudi ovoga Suda, radi pravilnog utvrđenja činjeničnog stanja zatražio (dodatno) očitovanje operatora iz kojega proizlazi da je uvidom u bazu podataka utvrđeno kako je na temelju razgovora s djelatnikom telefonske prodaje 22. kolovoza 2015. za pretplatnički broj zaprimljen zahtjev za produljenje ugovorne obveze za MAX3 L paket uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca (pretplatnik) i zahtjev za pretplatnički broj za tarifni model „Najbolja Mala“ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, a korisnik je tom prilikom ostvario kupnju mobilnog uređaja Sony Galaxy Young II Micro SD 8 GB po povoljnijoj cijeni od 18,00 kn umjesto 998,00 kn te popust na mjesečnu naknadu tarife „Najbolja Mala“ u razdoblju od šest mjeseci – umjesto pune cijene od 69,00 kn zadužuje se mjesečna naknada od 1,00 kn.

Nadalje operator navodi da je korisniku na kućnu adresu poslan ugovor koji sadrži sve podatke o zasnivanju pretplatničkog odnosa u obveznom trajanju od 24 mjeseca, tarifnim pogodnostima iz ugovorne obveze te klauzulu o pravu na raskid pretplatničkog odnosa u roku od 14 dana sukladno odredbi članka 72. Zakona o zaštiti potrošača. Dodatno je istaknuo kako je korisniku ponuđena mogućnost raskida ugovora ukoliko izvrši povrat mobilnog uređaja uz trajno isključenje tarife „Najbolja mala“ i povratak na prethodno korištene usluge, što isti nije prihvatio.

Osim toga, tuženik je zaključkom KLASA: UP/I-344-08/16-01/93, URBROJ: 376-05-17-7 od 16. ožujka 2017. pozvao i tužitelja da dodatno iznese navode i očituje se o spornim okolnostima te je 12. travnja 2017. zaprimio očitovanje tužitelja u kojem ističe prijevarno postupanje i nekorektno postupanje operatora.

Zahtjev tužitelja za rješavanje spora obrađen je na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavnog tijela tuženika, koji je donio prijedlog na temelju detaljnog pregleda zaprimljene dokumentacije, te je na temelju navedenog prijedloga Povjerenstva, a primjenom odredbe članka 12. i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama tuženik utvrdio da je zahtjev tužitelja djelomično osnovan.

Odredbom članka 41. stavka 1., 3., i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika javnih komunikacijskih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom koji se temelje na općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu sa zakonom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa, na koji pretplatnici pristaju svojim potpisom na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Sukladno odredbi članka 69. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju. Potvrda iz stavka 1. ovoga članka mora uključivati obavijest o svim podacima iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije sklapanja ugovora, kao i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača iz članka 79. točke 13. ovoga Zakona, ako je primjenjivo (stavak 2.).

Prema odredbi članka 72. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.

Iz podataka spisa proizlazi, što između stranaka nije sporno, da je ugovor, nakon zaprimanja zahtjeva za pretplatnički broj za tarifni model „Najbolja Mala“ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, sklopljen sredstvima daljinske komunikacije (telefonskim putem) dana 22. kolovoza 2015. sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Također, nadalje proizlazi da je operator, sukladno odredbama članka 69. i 72. Zakona o zaštiti potrošača poslao tužitelju potvrdu o sklopljenom ugovoru te obavijest o prihvaćanju zahtjeva za uključenje tarifnog modela „Najbolja Mala“ koji sadrži sve podatke o zasnivanju pretplatničkog odnosa u obveznom trajanju od 24 mjeseca, tarifnim pogodnostima iz ugovorne obveze te klauzulu o pravu na raskid pretplatničkog odnosa u roku od 14 dana sukladno odredbi članka 72. Zakona o zaštiti potrošača. Tužitelj je 26. kolovoza 2015. zaprimio obavijest o realizaciji usluge i račun br. . zajedno s mobilnim uređajem, na kojem računu je jasno iskazana cijena uređaja (998,00 kn) i popust koji tužitelj ostvaruje te konačna cijena koju plaća (18,00 kn).

Iz navedenog je razvidno da je operator obavijestio tužitelja da je obradio i prihvatio njegov zahtjev za promjenom usluge elektroničkih komunikacija, i to uključenjem tarifnog modela „Najbolja Mala“ uz ugovaranje obveznog trajanja ugovornog odnosa od 24 mjeseca. Također je razvidno da je tužitelj tada upoznat s činjenicom da će aktivacija usluge biti izvršena sukladno određenim Općim uvjetima poslovanja . za pružanje usluga u pokretnoj komunikacijskoj mreži, Specifikacijama mobilnih usluga . i te važećim cjenikom koji se primjenjuju na predmetni ugovorni odnos.

Tužitelj tijekom upravnog postupka, kao niti tijekom upravnog spora ne spori da je navedenu potvrdu i obavijest zaprimio, kao niti da nije iskoristio zakonsku mogućnost, odnosno nije raskinuo predmetni ugovor.

Dakle, iz navedene činjenične i pravne situacije proizlazi da je predmetni ugovor valjano sklopljen i da tužitelj isti nije raskinuo u roku od 14 dana sukladno odredbi članka 72. Zakona o zaštiti potrošača, a o pravu na raskid je valjano obaviješten, te su stoga neosnovani i ne mogu se prihvatiti tužbeni navodi koji se odnose na valjanost nastanka ugovornog odnosa između tužitelja i operatora.

U odnosu na navode tužitelja iz tužbe da mu je isporučen mobilni uređaj nižeg cjenovnog ranga i loše kvalitete, valja istaći da je tužitelj zaprimanjem potvrde o sklopljenom ugovoru, obaviješću o realizaciji usluge i računom br. imao saznanje da je operator isporučio mobilni uređaj novčane vrijednosti 998,00 kn te je, ukoliko je smatrao da je trebao biti isporučen mobilni uređaj novčane vrijednosti 1.600,00 kn, imao pravo raskinuti ugovor.

Dodatno se ističe da je korisniku ponuđena mogućnost raskida ugovora ukoliko izvrši povrat mobilnog uređaja uz trajno isključenje tarife „Najbolja mala“ i povratak na prethodno korištene usluge, što isti nije prihvatio.

Slijedom navedenog, pravilno je tuženik na temelju utvrđenog činjeničnog stanja iz kojeg proizlazi da je operator u cijelosti postupio u skladu s citiranim odredbama Zakona o

elektroničkim komunikacijama i Zakona o zaštiti potrošača, odbio kao neosnovan dio zahtjeva tužitelja za rješavanje spora s operatorom radi isporuke mobilnog uređaja u vrijednosti od 1.600,00 kn unutar ugovorenog tarifnog modela „Najbolja Mala“ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, na pretplatničkom broju

Kako tužitelj u tužbi ne ističe pravno relevantne prigovore kojima bi doveo u pitanje pravilnost utvrđenog činjeničnog stanja kao i pravilnost primjene materijalnog prava, to Sud nije našao osnove osporavanu odluku tuženika ocijeniti nezakonitom.

U odnosu na tužbene navode u kojima tužitelj ističe prijevarno postupanje operatora te zahtijeva od Suda da istoga obveže na plaćanje štete, napominje se da Sud u upravnom sporu može odlučiti o zahtjevu za naknadu štete samo ako postoje svi dokazi da je šteta nastupila i ako je moguće utvrditi njezinu visinu.

Tužitelj tijekom spora nije specificirao koja vrsta štete je za njega nastupila prema odredbi članka 1046. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, broj: 35/05., 41/08., 78/15.) kojom je propisano da je šteta umanjenje nečije imovine (obična šteta), sprječavanje njezina povećanja (izmakla korist) i povreda prava osobnosti (neimovinska šteta), niti je priložio dokaze u smislu da je šteta nastupila, već samo ističe prijevarno postupanje operatora, Stoga Sud nije imao uvjeta za odlučivanje o osnovanosti tužiteljevog zahtjeva u tom pogledu. Međutim, time se ne dira u pravo tužitelja da zasebno tužbom pred sudom opće nadležnosti potražuje naknadu štete po općim pravilima naknade štete.

Stoga je valjalo na temelju odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan i odlučiti kao u izreci ove presude.

U Osijeku 17. listopada 2017.

Sutkinja
Jasenska Beker v. r.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda, u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (članak 66. stavak 5. ZUS-a).

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	23.10.2017. 8:23:49	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/17-01/00	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-17-5		0



d1988958

Za točnost otpravka – ovlašteni službenik

Kristina Krmpotić



