

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 Rijeci, po sutkinji Danici Vučinić, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarki Sanje Misirača i Sofije Germovšek, u upravnom sporu tužitelja
.. protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po službenoj osobi .. uz sudjelovanje zainteresirane osobe .. sa sjedištem u ..
.. radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 9. lipnja 2017.,

p r e s u d i o j e

Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/16-01/80, URBROJ: 376-05/AP-16-6 (IM) od 31. ožujka 2016., te se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak.

Obrazloženje

Rješenjem tuženika KLASA: UP/I-344-08/16-01/80, URBROJ: 376-05/AP-16-6(IM) od 31. ožujka 2016., odbijen je zahtjev za rješavanjem spora korisnika .. vezano za prigovor na povredu odredaba pretplatničkog ugovora kao neosnovan i odbačen je zahtjev za rješavanje spora korisnika u dijelu potraživanje za naknadu štete kao nedopušten.

Tužitelj je ovom Sudu pravodobno podnio tužbu kojom osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi i smatra kako je operater .., kao i tuženik pogrešno protumačio odredbe općih uvjeta poslovanja za pretplatnike operatera .. kao i uvijete korištenja promocije bonova u .. da nakon pravovremenih žalbi za prijevremeno deaktiviranje „prepaid tarife Totalna“ za listopad, studeni i prosinac 2015., te za siječanj, veljaču i ožujak 2016., operateru .. koje su riješene negativno, da se tužitelj obratio HAKOMU sa žalbom, da tuženik u svojim rješenjima konstatira da je tužitelj aktivirao tarifu Totalna, te da je do deaktivacije i ponovne aktivacije došlo u roku od 30 dana to jest unutar 30 dana, a što da je protivno uvjetima poslovanja operatera .. točki IX. koja kaže trajanje paketa je 30 dana od aktivacije paketa, te da se neiskorištena količina usluga utvrđena u tarifu po proteku navedenog roka od 30 dana automatski poništava, iz čega proizlazi da je tužitelj kao korisnik paketa Totalna, te njegovim prijevremenim deaktiviranjem tarife Totalna unutar, odnosno prije isteka 30 dana, zakinut za određeni iznos usluge u paketu Totalna i za koji mu je prijevremeno deaktiviran paket, odnosno tarifa Totalna, čime da je operater .. kršio uvjete poslovanja. Nadalje navodi da je konstantno za sve navedene mjesece oštećivan prijevremenim aktiviranjem u slučaju ne imanja dovoljnog novca na računu za ponovno automatsko aktiviranje prepaid tarifi Totalna, odnosno prijevremenim deaktiviranjem i ponovnim

prijevremenim automatskim aktiviranjem prepaid tarife Totalna u slučaju kada je imao dovoljno novaca na računu i da je očigledno kako je tuženik pogrešno protumačio pravo, odnosno opće uvjete poslovanja operatera i da je nedovoljno pružio pažnju iščitavanju i tumačenju odredbi uvjeta i poslovanja ... operatera i predlaže da se poništi rješenje tuženika, kao što traži i naknadu štete za prijevremeno deaktiviranje tarife Totalna za listopad, studeni i prosinac 2015., kao i prvih šest mjeseci 2016.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako osporava navode tužitelja, te u binome navodi kako tužitelj ne osporava aktivaciju tarife na bonove Totalna, a u vezi s navodima tužitelja o spornom prijevremenom isključenju predmetne tarife prije isteka 30 dana, da je utvrđeno da je aktivacija izvršena 20. listopada 2015., a ponovna aktivacija 19. studenog 2015., čime da je ponovna aktivacija izvršena u roku od 30 dana i u skladu s točkom IX. Uvjeta korištenja, a kojom odredbom da nije definirano da će ponovna aktivacija pogodnosti nastupiti točno u isto vrijeme kao i prethodna aktivacija i da tim postupanjem nije niti moglo doći do prijevremene deaktivacije kako pogrešno smatra tužitelj niti mu time biti prouzročena uskrata određenog iznosa usluge u paketu Totalna i navodi kako je tužitelj trebao voditi računa kao što je propisano točkom V. Uvjeta korištenja da toga dana na računu ima dovoljan iznos za aktivaciju tarife i u slučaju da nema dovoljno sredstava na računu, da se tarifa deaktivira i korisnik se prebacuje na osnovnu tarifu i u predmetnom slučaju da je ponovna aktivacija pogodnosti tarife Totalna nastupila 9,5 minuta prije isteka od 30 dana od prethodne aktivacije iste čime je postupio u skladu s propisanim rokom i nije povrijedio odredbe pretplatničkog ugovora kao što je to utvrđeno predmetnim rješenjem.

Tuženik ističe da tužitelj iz istih razloga osporava i rješenje od 31. ožujka 2016. zbog prijevremenog isključenja tarife na bonove Totalna i time uskraćenih desetak minuta telefoniranja i da je uskraćen s dva GB internet prometa koje pravo stječu svi korisnici koji u trenutku produženja tarife imaju dovoljan iznos novca i radi svega traže naknadu, te navodi da je utvrđeno da je na broju tužitelja aktivacija tarife Totalna u studenom 2015. izvršena 19. studenog 2015. u 16:52:35 sati, a 19. prosinca 2015. da je u 16:43:16 izvršena ponovna aktivacija tarife Totalna, što da je u propisanom roku od 30 dana i otprilike 9,5 minuta prije isteka 30 dana od prethodne aktivacije. U svezi s uskraćivanjem korištenja 2 GB internet prometa, prema uvjetima korištenja Promocije tarife Božićna Totalna 2015. za korisnike bonova, da je određeno da svi korisnici koji u razdoblju od 16. studenoga 2015. do 31. siječnja 2016. aktiviranju tarifu Božićna Totalna uz naknadu od 49,00 kuna i za 30 dana korištenja dobivaju 1000 SMS poruka prema svim mrežama i 2 GB podatkovnog prometa, da se nakon 30 dana promocija automatski produljuje i uz naplatu naknade od 49,00 kuna da se korisniku dodjeljuje novi paket od 1000 minuta, 1000 SMS poruka i 2GB podatkovnog prometa i da je određeno da korisnik aktivira tarifu slanjem SMS poruke sadržaja bozietotalna na broj 13888, ali da je utvrđeno da tužitelj nije dostavi dokaze temeljem kojih bi bilo razvidno da Tele2 nije postupio sukladno navedenim odredbama Uvjeta korištenja promocije tarife bozietotalna 2015., niti dokaze da je u studenom 2015. Promociju aktivirao sukladno Uvjetima korištenja i da je obavijestio tužitelja o potrebi aktiviranja Promocije u odgovoru na prvi prigovor i odluci Drugostupanjskog povjerenstva za reklamacije, a u zahtjevu za naknadu štete da tuženik nije nadležan prema članku 51. stavku 1. ZEK-a i da svoju mogućnost potraživanja ima pred redovnim sudom i stoga predlaže da se tužba odbije.

U ovom sporu provedena je rasprava na ročištu održanom 5. lipnja 2017. u prisutnosti službene osobe tuženika, a u odsutnosti uredno pozvanog tužitelja i zainteresirane osobe, čime je strankama, u smislu odredbe članka 6. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17. u nastavku teksta: ZUS), omogućeno da se izjasne o zahtjevima i navodima druge strane, te o svim činjenicama i pravnim pitanjima odlučnim za rješavanje predmetnog spora.

Službena osoba tuženika ostala je pri svim navodima iz odgovora na tužbu, te ističe kako se u konkretnom slučaju radi o tarifi koja traje 30 dana, ako računamo dan aktivacije tarife 30 dana ističe dan prije nego - ponovno aktivira tarifu, odnosno - ponovno aktivira istu nekoliko minuta prije točnog vremena kada je tarifa bila inicijalno uključena, a što se tiče naknade štete, napominje da tuženik nije nadležan za rješavanje iste i da eventualno tužitelj to može ostvariti u sporu pred redovnim sudom.

U cilju ocjene zakonitosti osporavanog rješenja tuženika Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojem je doneseno osporavano rješenje tuženika i prvostupajsko rješenje, te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta ovog upravnog spora.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je utvrdio da je tužbeni zahtjev osnovan.

Odredbom članka 41. stavak 1. do 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14, dalje: Zakon o elektroničkim komunikacijama), propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor). 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. 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. 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.

Točkom 9. Uvjeta korištenja Totalne tarife za korisnike bonova, propisano je da je trajanje Paketa 30 dana od dana aktivacije Paketa, te se neiskorištena količina usluga uključenih u Pakete po proteku navedenog roka od 30 dana automatski poništava. Nakon 30 dana automatski se aktiviraju novi Paketi od 1000 minuta, 1000 SMS-ova i 1,5 GB i naplaćuje se nova naknada za 30 dana korištenja. Ukoliko je valjanost bona u trenutku aktivacije novih Paketa, odnosno produljenja Tarife manja od 30 dana, valjanost bona se produljuje u skladu s trajanjem Paketa. Ukoliko u trenutku aktivacije novih Paketa, odnosno produljenja Tarife korisnik na računu nema dovoljno sredstava na računu za iznos naknade, Tarifa će biti deaktivirana i Korisnik će biti prebačen na Osnovnu tarifu.

Među strankama nije sporno da je tužitelj aktivirao tarifu na bonove Totalna, te iz spisa predmeta proizlazi da je na korisničkom broju tužitelja . aktivirana navedena tarifa 19. studenog 2015. u 16:52:35 sati i da je 19. prosinca 2015. u 16:43:16 sati izvršena ponovna aktivacije tarife Totalna, odnosno ponovna aktivacija tarife je nastupila cca. 9,5 minuta prije isteka točno 30 dana od prethodne aktivacije iste.

Primjenom gore navedene točke 9. Uvjeta korištenja predmetne tarife, proizlazi da je do ponovne aktivacije tarife došlo unutar roka od 30 dana, iako je propisano da se protekom roka odnosno nakon 30 dana ponovno aktivira tarifa. Obzirom da je istom točkom propisano kako se protekom roka od 30 dana poništava neiskorištena količina usluga uključenih u Pakete, u pravu

je tužitelj kada navodi da je prijevremenim deaktiviranjem tarife Totalna zakinut za određeni dio usluge za koji mu je prijevremeno deaktivirana tarifa Totalna.

Slijedom navedenog, na temelju članka 58. stavka 1. ZUS-a tužbeni zahtjev valjalo je usvojiti i predmet vratiti tuženiku na ponovni postupak.

U ponovnom postupku tuženik je vezan pravnim shvaćanjem i primjedbama ovog Suda, te će upotpuniti postupak radi pravilnog utvrđivanja činjeničnog stanja, kako je to naprijed navedeno, nakon čega će donijeti novo i zakonito rješenje, a sve nakon što utvrdi sve relevantne činjenice bitne za rješavanje ove upravne stvari, a novu odluku dužno je donijeti najkasnije u roku od 60 dana od dana dostave ove presude sukladno članku 81. stavku 2. ZUS-a., pridržavajući se pritom pravnih shvaćanja i primjedbi ovog Suda iznesenih u ovoj presudi.

Tužbeni zahtjev odbijen je u dijelu koji se odnosi na naknadu štete, iz razloga što nema uvjeta za odlučivanje o osnovanost tužiteljevog zahtjeva u tom pogledu. Međutim, time se ne dira u pravo tužitelja da zasebno tužbom pred sudom opće nadležnosti od tuženika potražuje naknadu štete po općim pravilima naknade štete.

Budući da tužba nije odbačena, niti je tužbeni zahtjev odbijen, sukladno članku 5. stavku 1. Zakona o sudskim pristojbama („Narodne novine“, broj 74/95, 57/96, 137/02, 26/03, 125/11, 112/12, 157/13) tužitelj nije u obvezi plaćanja sudske pristojbe.

U Rijeci, 9. lipnja 2017.

S u t k i n j a

Danica Vučinić, dipl. iur., v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude žalba nije dopuštena.

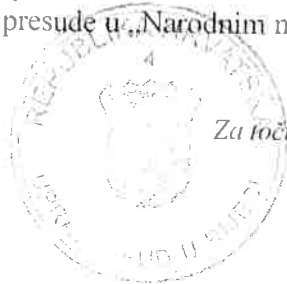
Dostaviti:

- tužitelju

☞ tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9.

- zainteresiranoj osobi, sa sjedištem u

- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“



Za točnost otpavka- ovlaštena službenica
Sofija Germovšek

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primijeno:	16.6.2017. 8:42:47	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/16-01/31	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-17-6	spis	0



d1938346