



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Korzo 13

Poslovni broj: 6 UsI-573/16-13

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sudbinji Daniji Pužel, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke Ilee Jauk, u upravnom sporu tužitelja _____, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića, uz sudjelovanje zainteresirane osobe _____, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 26. svibnja 2017.g.,

presudio je

I. Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/1195, URBROJ: 376-05/MS-15-09 (IM) od 16. ožujka 2016.g. te se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak.

II. Nalaže se tuženiku da tužitelju naknadi troškove predmetnog upravnog spora u iznosu od 153,65 kn (slovima: stopeidesemikuneišezdesepetlipa) u roku od 60 dana od dana dostave pravomoćne presude.

Obrazloženje

Pobijanim rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/15-01/1195, URBROJ: 376-05/MS-15-09 (IM) od 16. ožujka 2016.g. odbijen je zahtjev tužitelja kao korisnika za rješavanje spora sa operatorom javnih komunikacijskih usluga _____ (dalje: operator ili zainteresirana osoba) kao neosnovan. Tuženik je odluku utemeljio na zaključku da je tužitelj bio uređno i pravodobno obaviješten o pravu na raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija (telefonskim putem) u roku od 14 dana u smislu odredbe čl. 72. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14, 119/15, dalje: ZZP), koju mogućnost tužitelj nije iskoristio, te se stoga smatra da je prihvatio uvjete korištenja operatora utvrđene Općim uvjetima poslovanja za pružanje usluga u javnoj komunikacijskoj mreži, pri čemu je ovidom u osporeni račun koji se odnosi na usluge pružene u srpnju 2015.g. utvrđeno je da je promet uređno evidentiran i naplaćen sukladno važećem cjeniku operatora, te nisu utvrđene nikakve nepravilnosti.

Tužitelj u pravovremeno podnesenoj tužbi, uređenoj podneskom od 23. svibnja 2016.g., osporava zakonitost pobijanog rješenja tuženika, ističući u bitnome, da ga je početkom lipnja 2015.g. nazvao agent _____ (koji u ovom sporu ima status zainteresirane osobe) te ponudio sklapanje ugovora o najamnom od dvije godine, uz mjesečnu naknadu

visini od 90 kn, te s dodatnih 50 kuna mjesečne naknade na ime telefonskih poziva prema Republici Srbiji u trajanju od 20 minuta, te da je on prisilio na produljenje ugovora upravo zbog ponuđene opcije jeftinijih poziva prema Republici Srbiji. Navodi da mu je tom prilikom rečeno da se telefonski razgovor snima i da se u svakom trenutku može provjeriti ponuđena opcija, a što je bio odlučujući razlog zbog kojeg je on prihvatio produljenje ugovora. Ističe da je sa prvim računom sve bilo u redu, no da je kod drugog računa poziv upućen prema broju u Republici Srbiji obračunat po punoj cijeni, a na njegov traženje pojašnjenja da mu je rečeno da takva opcija ne postoji, te je upućen na mogućnost podnošenja prigovora. Ističe da je u dva navrata podnio žalbu operatoru, te jedanput tuženiku, no da je o njegovim žalbama bilo negativno riješeno. Navodi da je zahtjev za produljenje ugovora podnio putem telefona, a ne pisanim putem, te osporava bi potpisao zahtjev za produljenje ugovora. Ističe da se smatra prevarenim sklapanjem ugovora, te traži da se isti raskine, a da prethodno Sud pribavi snimke razgovora vođenog s agentom operatora, te njegov navodno pisanim putem podneseni zahtjev za produljenje ugovora.

Tuženik u odgovoru na tužbu ustaje kod navoda istaknutih u obrazloženju pobijane odluke, ističući da je operator - zainteresirana osoba na zahtjev tužitelja od 8. lipnja 2015. godine aktivirao ugovorenu opciju Travel & Talk S, kojom opcijom, u skladu s odredbom čl. 3. Uvjeta korištenja, pretplatnik ostvaruje pravo korištenja određenog broja minuta po povoljnijim cijenama od onih određenih cjenikom mobilnih usluga, no koja se opcija odnosi samo na odlazne i dolazne gotove pozive vršene iz inozemstva, odnosno u zemljama, u kojima vrijede navedene opcije, te koja se ne može iskoristiti za pozive upućene iz Republike Hrvatske prema inozemstvu, kako to pogrešno smatra tužitelj. Ističe da je tužitelj prije zaprimanja računa imao rok od 14 dana od dana sklapanja ugovora za jednostrani raskid predmetnog ugovora u smislu čl. 72. st. 1. ZZP-a, a koji se rok računa od dana kad je tužitelj potpisao potvrdu o sklapanju ugovora s obavješću o pravu na jednostrani raskid ugovora sa isporukom mobilnog uređaja Nokia 220 - Cybri Clear /5g i zahtjevom za mobilnim uslugama.

Stoga smatra da je tužitelj znao i bio na vrijeme upoznat s uvjetima korištenja usluga i pravima, odnosno imao dovoljno vremena detaljno proučiti cjenik i uvjete korištenja ugovorene usluge, te, ukoliko je smatrao da isti nisu u skladu sa usmeno rečenim, raskinuo ugovor u navedenom roku, pa stoga smatra da je zainteresirana osoba postupila u cijelosti u skladu s odredbom čl. 72. st. 1. ZZP-a. Također ističe da operatori nisu obvezni čuvati snimke razgovora te da je zainteresirana osoba dodatno izašla u susret tužitelju na način da je deaktivirala uključenu opciju te za nju izvršila financijsko odobrenje mjesečne naknade na računima za mjesec srpanj, kolovoz i rujna 2015.g., te dodatno preuzela 50% troška na uslugu „Pozivi prema inozemnim brojevima“ po računu za mjesec srpanj 2015.g. Stoga smatra da tužbeni navodi nisu osnovani te predlaže odbijanje tužbenog zahtjeva kao neosnovanog.

Koji u ovome sporu ima status zainteresirane osobe, iako na to uredno pozvan, u tijeku ovog upravnog spora nije dostavio svoj odgovor na tužbu niti drugo očitovanje vezano uz tužiteljeve tužbene navode.

U sporu je dana 19. svibnja 2017.g. održana rasprava, u prisutnosti tužitelja, a na temelju čl. 39. st. 2. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17, dalje: ZUS) u odsutnosti uredno pozvanog tuženika, koji je podneskom od 12. svibnja 2017.g. predložio da se ročište održi u njegovoj odsutnosti, te u odsutnosti također uredno pozvane zainteresirane osobe, koja svoj izostanak nije opravdala, čime se smatra da je strankama u smislu čl. 6. ZUS-a dana mogućnost očitovanja o svima zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim spornim činjeničnim i pravnim pitanjima odlučnima za rješavanje predmetnog upravnog spora.

Tužitelj je na održanom ročištu u cijelosti usvajao kod tužbe i tužbenih navoda i zahtjeva, te istaknuo da su ga je tijekom razdoblja koje je prethodilo 8. lipnju 2015.g. u više navrata telefonskim putem kontaktirali različiti agenti, nudeći mu produljenje ugovora

uz ugovaranje opcije Travel & Talk, no da sve do 8. lipnja 2015.g. na to nije pristao iz razloga što je imao ugovorenu pretplatu sa malom mjesečnom naknadom, te je smatrao da na se produljenje ugovora ne bi isplatilo. Naveo je nadalje da ga je 8. lipnja 2015.g. ponovno telefonskim putem kontaktirao agent [REDACTED], te mu rekao da je uvidom u njegove ranije telefonske račune utvrdio da ima puno razgovora prema Srbiji, te mu ponudio produljenje ugovora uz dodatno ugovaranje opcije Travel & Talk za dodatnih 40,00 kn, uz obrazloženje da će aktiviranjem te opcije za plaćenih 40,00 kn dobiti 30 minuta besplatnih razgovora prema Srbiji. Istaknuo je da je tom prilikom agent operatora izričito spominjao Srbiju, a ne općenito inozemstvo odnosno međunarodne linije, te da je stoga, u uvjerenju da će ugovorena opcija obuhvaćati i razgovore prema Srbiji, a budući da je to jedina strana zemlja koju telefonski kontaktira, pristao na produljenje ugovora. Nakon toga je prvi račun bio u redu, no budući su u drugom računu, onome za srpanj 2015.g., bili odvojeno obračunati i dodatna naknada za ugovorenu opciju i iznos koji se odnosio na telefonske razgovore prema Srbiji, to je na podnio prigovor [REDACTED], reklamaciju Povjerenstvu te konačno zahtjev tuženiku. Istaknuo je da je naknadno pristao raskinuti ugovor, ali uz naknadu od 680,00 kn, za koju smatra da nije bilo zakonske osnove da se obračuna.

Radi očjene zakonitosti pobijanog rješenja tuženika, Sud je proveo dokaz uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu upravnog spora, te dostavljenom spisu upravnog postupka Sud nije prihvatio tužiteljev dokazni prijedlog da se od zainteresirane osobe zatraži snimka razgovora koja je prethodila sklapanju ugovora između tužitelja i zainteresirane osobe, a budući da je snimku predmetnog razgovora već upelom upravnog postupka bezuspješno zatražio tuženik, na što se zainteresirana osoba u podnesku dostavljenom tuženiku putem elektroničke pošte dana 23. veljače 2016.g. očitovala da s obzirom na vremenski odmak od datuma snimka razgovora od 8. lipnja 2015.g. više nije dostupna.

Razmatrajući sva sporna činjenica i pravno pitanja ovog spora, Sud smatra da je tužbeni zahtjev osnovan.

Iz spisa upravnog postupka proizlazi da je tužitelj dana 10. kolovoza 2015.g. zainteresiranoj osobi podnio prijavu vezano uz račun za usluge u mobilnoj mreži zainteresirane osobe za mjesec srpanj 2015.g. u iznosu od ukupno 386,94 kn, na kojem su pozivi prema inozemnim mrežama iskazani u visini od 204,86 kn (izpota bez poreza na dodanu vrijednost), ističući da ga je početkom lipnja 2015.g. telefonskim putem kontaktiralo višestoput zainteresirane osobe, međutim pri tom novi ugovor uz mjesečnu naknadu od 90 kn i dodatnih 40 kn što bi uključivala 30 minuta telefonskih poziva prema Srbiji, zbog je kojeg razloga pristao na produljenje ugovora u trajanju od 24 mjeseca, osobito budući da ga je agent uvjerio da se razgovor snima i da neće biti problema. Po zaprimanju prigovora, zainteresirana je osoba dopisom od 18. kolovoza 2015.g. tužitelja izvijestila da na računu za navedeni mjesec nema evidentiranih nepravilnosti te da je osporeni račun ispravno ispostavljen, a na koji je odgovor tužitelj Povjerenstvu za pritužbe zainteresirane osobe 17. rujna 2015.g. podnio istovremenu pritužbu (reklamaciju), ističući jednake navode kao i u prigovoru, te, između ostalog, predlažući Povjerenstvu da presluša njegov telefonski razgovor o produljenju ugovora vođen s agentom zainteresirane osobe. Povjerenstvo za pritužbi pri zainteresiranoj osobi svojim je odgovorom od 13. listopada 2015.g. izvijestilo tužitelja da aktivirana opcija Travel & Talk omogućuje 30 besplatnih minuta za pozive u inozemstvu, te se ne odnosi na međunarodne pozive, te stoga nisu utvrđene nepravilnosti u zaduženju telekomunikacijskih usluga, međutim, da je neovisno o navedenom, Povjerenstvo donijelo odluku o deaktivaciji opcije Travel & Talk s i odobrenje iste po računima za mjesec srpanj, kolovoz i rujna 2015.g., te o tome da zainteresirana osoba preuzme 30% troška za uslugu „Pozivi prema inozemnim brojevima“. Protiv navedenog odgovora Povjerenstva za pritužbe pri zainteresiranoj osobi tužitelj je tuženiku podnio zahtjev za rješavanje spora sa zainteresiranom

osobom, ističući jednake navode kao i u ranijoj fazi postupka, a koji je zahtjev tuženik, nakon pribavljenog očitovanja zainteresirane osobe, odbio kao neosnovan.

Razmatrajući tužiteljeve razbene navode, prvenstveno, vezano uz tužiteljev navod da zahtjev za produženje ugovora i aktiviranje sporne Travel & Talk opcije nikada nije dao pisanim putem, već je ugovor sklopljen tijekom telefonskog razgovora s agentom zainteresirane osobe, valja istaknuti da, iako tužitelj ne spori da mu je po sklopljenom ugovoru o produženju pretplatničkog ugovora isporučen mobilni uređaj Nokia220. Sud iz dokumentacije dostavljene od zainteresirane osobe tuženiku u tijeku upravnog postupka nije mogao utvrditi niti točan trenutak dostave navedenog, a čin koja je to točno dokumentacija tužitelju popratno dostavljena. Naime, vezano uz navedeno spisu ne prileži dostavnica, već dostavna lista, na kojoj se doduše (naočigled) nalazi potpis tužitelja (potpis „...“), no uz potpis naveden je datum 11. ožujka 2016.g., koji datum ovaj Sud ne može smatrati relevantnim za predmetni upravni postupak odnosno spor, a budući da je telefonska komunikacija između tužitelja i agenta zainteresirane osobe nesporno vršena još 8. lipnja 2015.g., a tužitelj je već u kolovozu 2015.g. prigovorio sadržaju računa ispostavljenom za srpanj 2015.g., pa se stoga na spisu priležećoj dostavnoj listi navodno potpisanoj od tužitelja 11. ožujka 2016.g., po stavu ovoga Suda, ne može temeljiti tuženikovo uvjerenje u tome da se tužitelju bili dostavljati zahtjev za produženje pretplatničkog ugovora i svi relevantni podaci (popri uvjedi poslovanja) nužni za donošenje tužiteljeve informirane odluke glede mogućeg jednostranog raskida tog ugovora, kao ni sama obavijest o mogućnosti jednostranog raskida ugovora.

Nadalje, iako tuženik osnovano ističe da pozitivnim propisima Republike Hrvatske nije utvrđena obveza operatora telekomunikacijskih usluga da telefonske razgovore vođene sa svojim potencijalnim ili stvarnim korisnicima snima, budući da je u konkretnom slučaju nesporno da je navedeni razgovor između tužitelja i agenta zainteresirane osobe snimljen, a budući da se tužitelj već u prigovoru na račun za srpanj 2015.g. podnesenom zainteresiranoj osobi u kolovozu 2015.g. pozvao na sadržaj tog razgovora, a u svojoj pritužbi upućenoj Povjerenstvu za rješavanje pritužbi pri zainteresiranoj osobi u rujnu 2015.g. i predložio preslušavanje tog razgovora, to je po stavu ovoga Suda zainteresirana osoba, budući da je ne trenutka tog spornog razgovora (8. lipnja 2015.g.) do tužiteljevog prvog pozivanja na taj razgovor (kolovož 2015.g.) bilo prošlo svega dva mjeseca, u navedenom razdoblju u svakom slučaju bila dužna čuvati snimku takvog razgovora, a s obzirom da je temeljem prigovora tužitelja nedvojbeno imala razumna da tužitelj ispostavljeni račun za srpanj 2015.g. osporava upravo pozivajući se na sadržaj navoda agenta zainteresirane osobe istaknute u tom razgovoru, slijedom čega je svakako bila ili mogla biti svjesna mogućnosti da se sadržaj te snimke zatraži radi reproduciranja u daljnjem tijeku upravnog postupka te eventualno nastavno vođenog upravnog spora, te je stoga navedeni razgovor bila dužna sačuvati. Naime, unatoč nepostojanju obveze operatora prvih komunikacijskih usluga da razgovore sa svojim korisnicima snima, ukoliko se za to ipak odluči, tada snimljeni razgovori nemaju za ulogu samo zaštitu prava operatora prema korisnicima, već i utvrđivanje prava korisnika prema operatorima, uključujući i zaštitu krajnjih korisnika - potrošača od eventualnih telefonskih, putem pruženih netočnih ili nepotpunih informacija, a koje bi mogle predstavljati nepošteno odnosno zavaravajuću praksu u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

Slijedom navedenog, budući da je s obzirom na sve navedeno upravo zainteresirana osoba bila dužna sačuvati navedenu snimku razgovora, te na zahtjev tužitelja, javnopravnog tijela ili Suda istu kao dokaz dostaviti tijekom upravnog postupka ili upravnog spora, to se nemogućnost zainteresirane osobe da izvrši takvu obvezu, koja je posljedica upravo propusta tužitelja, po stavu ovoga Suda ima utjecaj protiv zainteresirane osobe, te se stoga u smislu čl. 22.11 Zakona o parničnom postupku („Nedolne novine“ broj 53/91, 91/92, 112/99, 129/00, 88/01,

11/7/03, 88/05, 2/07, 96/08, 84/08, 123/08, 57/11, 25/13, 89/14, dalje ZPP) u svezi čl. 33. st. 5. ZUS-a, primjenom pravila o teretu dokazivanja (čl. 60. ZZP-a), ima smatrati da su navodi tužitelja - potrošača, koji opetovano tijekom upravnog postupka kao i tijekom ovoga upravnog spora navodi da je od strane agenta zainteresirane osobe bio obaviješten da odabrana opcija Travel & Talk za mjesečnu naknadu od 40 kn omogućava 30 besplatnih minuta prema Republici Srbiji, te da je upravo navedena opcija predstavljala odlučujuću pobudu tužitelja za produljenje ugovora, istiniti.

Slijedom navedenog, budući da je u ovome sporu utvrđeno da je tuženik pogrešno i nepotpuno utvrdio činjenično stanje, te da je na isto pogrešno primijenio materijalno pravo, to je na temelju čl. 58. st. 1. ZUS-a valjalo poništiti pobijano rješenje tuženika te, vodeći računa o prirodi spora, predmet vratiti tuženiku na ponovni postupak, u kojemu će isti, pridržavajući se u smislu čl. 81. st. 2. ZUS-a pravnog stava i primjedbi ovoga Suda izraženih u ovoj presudi, u zakonskom roku donijeti novu, zakonitu i obrazloženu odluku (toč. I. izreke presude).

Odluka o trošku temelji se na odredbi čl. 79. st. 1. i 4. ZUS-a, pri čemu su tužitelju kao opravdani priznati na ročištu održanom 19. svibnja 2017.g. zatraženi troškovi u visini prosječne cijene autobusne karte na relaciji Buje-Rijeka-Buje, dakle 182 kn (91x2), te izgubljena dnevica za pristup na ročište za raspravu po potvrdi poslodavca u iznosu od 125,30 kn. Međutim, obzirom da predmetna upravna stvar ovom presudom nije definitivno riješena u korist tužitelja, budući je predmet vraćen na ponovni postupak tuženiku, to je tužitelj samo djelomično uspio u ovom sporu, pa je stoga valjalo dosuditi naknadu troška u iznosu od 50% iznosa koji bi istome pripadao da je u sporu uspio u cijelosti, odnosno ukupni iznos naknade od 153,65 kn (toč. II. izreke presude).

Stoga je odlučeno kao u izreci.

U Rijeci 26. svibnja 2017.g.

S u k l o n j a

Daria Puigel, dipl. iur., v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv odluke u toč. I. ove presude nije dopuštena žalba (čl. 66 a st. 1. ZUS-a).

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

14/175

Dostaviti:

- tužitelju
- tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
- zainteresiranoj osobi
- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“

za točnost ispravka - ovjereni službenica
Tea JaukREPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	16.6.2017. 8:55:35		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/16-01/35	-04		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-17-6		0	



d1938373