



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	4.12.2017. 9:51:26	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/16-01/08	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-17-6		0



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 Zagrebu, po sutkinji toga suda Mirjani Harapin, te Ljerki Perica, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja , protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa opunomoćenik , uz sudjelovanje zainteresirane osobe , radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 17. studenog 2017.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništenjem odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/15-01/646, Urbroj: 376-05/GK-15-4 (IM) od 16. rujna 2015.

Obrazloženje

Osporenim rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/15-01/646, Urbroj: 376-05/GK-15-4 (IM) od 16. rujna 2015. godine odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika , vezan uz prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora od operatora javnih komunikacijskih usluga

Pravodobno podnesenom tužbom tužitelj osporava odluku tuženika u bitnome navodeći utvrđenja iznesena u obrazloženju osporenog rješenja. Napominje da tuženik nije pribavio dokaz kojim utvrđuje da je upoznat i suglasan s uvjetima korištenja, te da je iste ovjerio svojim potpisom, a u spornoj odluci tuženik praktički taksativno navodi i prepisuje prvostupanjsko rješenje . Tužitelj smatra da tuženik u osporavanoj odluci nije pravilno primijenio propis utemeljen na zakonu, dakle zaključuje da je sporna odluka ništava temeljem Zakona o općem upravnom postupku. Posebno ističe nastavno protuzakonito postupanje . temeljem nepravomoćne odluke tuženika kojom je jednostrano povukao znatna financijska sredstva koja su se nalazila na njegovom telefonskom računu tijekom rujna 2015. godine.

Tužitelj predlaže da sud usvoji tužbu, te poništi osporenu odluku i predmet vrati na ponovni postupak.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je proveo postupak temeljem članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14., dalje u tekstu: ZEK), koji se odnosi na rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga. Ističe da se u konkretnom predmetu radi o unaprijed plaćenju usluzi, za koju se zbog prirode usluge ne potpisuje nikakav pretplatnički ugovor, već korisnici na prodajnom mjestu odabiru tarifni paket i kupuju SIM karticu (koju aktivaciju i korištenje tužitelj ne spori) i kojom aktivacijom istovremeno prihvaćaju i opće uvjete i uvjete korištenja.

Nadalje tuženik citira članak 1. Uvjeta korištenja blagdanske promocije na Zakon! tarifi (dalje: promocija na zakon tarifi), kojim je propisano da korištenjem promocije na zakon tarifi korisnik prihvaća istu. Navodi da se u situaciji kada operator korisniku pruži sve informacije o mogućnostima ugovaranja dodatnih opcija i tarifa, određena razina odgovornosti očekuje i od samih korisnika, a što bi u konkretnom slučaju bila obveza tužitelja pročitati i upoznati se s odredbama tarife koju je odabrao. S tim u vezi, povodom zahtjeva za rješavanje spora tužitelja u postupku pred HAKOM-om navodi da Uvjeti korištenja posebne ponude mobilnih telefona za postojeće korisnike sadrže detaljne informacije o dinamici i dodjeli novčanih sredstava. Tuženik navodi da je pravilno i potpuno utvrđeno činjenično stanje i na ispravan način primijene odredbe zakona te donesena odluka u okviru nadležnosti propisane ZEK-om.

Tuženik predlaže da sud odbije tužbu kao neosnovanu.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu navodi da je tužitelj korisnik unaprijed plaćene usluge (prepaid) na broju 091/--- i koristi Zakon tarifu. Kao postojeći korisnik unaprijed plaćene usluge tužitelj je dana 15.12.2014. iskoristio posebnu ponudu mobilnih telefona za postojeće korisnike te kupio mobilni uređaj ZTE Blade Q Maxi i ostvario pogodnost dobivanja dodatnih kuna na računu u iznosu cijene koja je plaćena za uređaj, uvećano za 50 kn, sukladno točki 5. Uvjeta korištenja posebne ponude mobilnih telefona za postojeće korisnike (dalje u tekstu Posebna ponuda). Zainteresirana osoba navodi da je tužitelj prema uvjetima tarife koju koristi (Zakon tarifa) ostvario pravo na 1.500 minuta i SMS poruka koje može koristiti prema svim mrežama unutar Hrvatske te 1.500 MB podatkovnog prometa sve sukladno točki 3. Uvjeta korištenja tarifnih modela Vipme mini Zakon i Zakon! (Uvjeti korištenja Zakon tarife). Nadalje, ističe da se prava i obveze korisnika usluga i operatora uređuju međusobnim ugovorom koji se temelje na Općim uvjetima poslovanja operatora, sastavni dio ugovora između operatora i korisnika usluga su Opći uvjeti poslovanja te uvjeti korištenja tarife i posebnih ponuda koje korisnik iskoristi, a koji se uručuju korisniku prilikom sklapanja ugovora ili ih korisnik po vlastitom izboru preuzima sa Internet stranice operatora, što se na odgovarajući način primjenjuje i za korisnike unaprijed plaćene usluge (prepaid). Pored navedenog, zainteresirana osoba navodi da je uvidom u evidenciju prigovora koju trgovac uredno vodi u svom sustavu, utvrđeno da je tužitelj dana 6.2.2015. godine podnio prigovor kojim između ostalog navodi nezadovoljstvo načinom trošenja dodatnih kuna koje dobiva po uvjetima posebne ponude mobilnih telefona koju koristi od dana 15.12.2014. godine. Na predmetni prigovor odgovoreno je dana 10.2.2015. godine kojim je pojašnjen način trošenja dodatnih kuna iz Posebne ponude sukladno uvjetima korištenja Posebne ponude te je pojašnjena naplata uspostave poziva u Zakon tarifi koju tužitelj koristi i upućen je da se u slučaju nezadovoljstva prvostupanjskim odgovorom može obratiti Povjerenstvu za reklamacije potrošača (dalje u tekstu Povjerenstvo), kojemu se tužitelj obratio dana 12.3.2015., a navedeni prigovor je razmotren i odbijen kao neosnovan uz pojašnjenje da je način trošenja dodatnih kuna detaljno propisan točkom 5. Posebne ponude: „Dodatne kune koje u ovoj promotivnoj ponudi može dobiti korisnik govornih tarifa mogu se trošiti na pozive i poruke prema fiksnim i mobilnim mrežama u Hrvatskoj. Dodatne kune ne mogu se iskoristiti za pozive i

poruke prema sljedećim uslugama: Usluge s dodatnim vrijednostima, Chat & date, mPrijevoz, mParking i mGarage. Dodatne kune se ne mogu trošiti na naknadu za uspostavu poziva u slučaju kada korisnik ima uključene minute iz tarifnog modela ili opcije (npr. Zakon tarifa). U navedenom slučaju, dodatne kune će se trošiti samo u sljedećim situacijama: ako korisnik nema dovoljan iznos na glavnom računu za uspostavu poziva i ako su minute i SMS poruke iz tarifnog modela ili opcije potrošene. U tim situacijama, dodatne kune će se trošiti prema cjeniku koji vrijedi nakon što su minute i SMS poruke iz tarife potrošene. Dodijeljene kune mogu se iskoristiti u periodu od 30 dana od kada su dodijeljene. Neiskorištene kune se gube nakon isteka 30 dana.“

Zainteresirana osoba ističe da provedenom detaljnom provjerom nisu utvrđene nikakve nepravilnosti vezane uz korištenje odabrane zakon tarife kao ni uz korištenje Posebne ponude koju je tužitelj iskoristio. Slijedom svega iznesenog, a posebno uvažavajući činjenicu da je postupio sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i Općih uvjeta poslovanja te Uvjetima korištenja Zakon tarife i Posebne ponude, zainteresirana osoba smatra da zahtjev tužitelja nije osnovan te ga kao takvog treba odbiti.

U skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima, (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17.), 10. studenog 2017. održana je usmena i javna rasprava na kojoj je strankama dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na temelju ovlaštenja iz članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima, rasprava je održana u odsutnosti tužitelja i zainteresirane osobe koje iako uredno pozvane raspravi nisu pristupile niti su svoj izostanak opravdale.

Na navedenoj raspravi prisutna stranka, opunomoćenik tuženika u bitnome navodi kao u odgovoru na tužbu, ne predlaže provođenje daljnjeg dokaznog postupka.

Sud je proveo dokazni postupak na način da je izvršio uvid u sudski spis kao i uz odgovor na tužbu dostavljeni spis tuženika.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, sukladno odredbi članka 55. stavka 3. Zakona o upravnim sporovima, prema slobodnom uvjerenju utvrđeno je da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Iz podataka spisa predmeta proizlazi da je odluka tuženika donesena po zahtjevu tužitelja podnesenom 22. svibnja 2015. za rješavanje spora tužitelja s operatorom javnih komunikacijskih usluga, vezano uz prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora od strane, nakon što je koristeći se zakonskim ovlaštenjem iz članka 50. stavka 1. ZEK-a podnio prigovor Povjerenstvu za rješavanje pritužbi potrošača, na koji je tužitelju odgovoreno podneskom od 03. travnja 2015.

Izvršen je uvid u zahtjev tužitelja za rješavanje spora, a iz kojeg proizlazi da je tužitelj osporavao kakvoću usluge zbog ne pružanja bitnih informacija vezanih za korištenje usluge i ne zaprimanja obavijesti o potrošnji tarifnog paketa, a uz koji zahtjev je dostavljena i cjelokupna dokumentacija tužitelja: prigovor upućen operatoru u prvom stupnju te odgovor na prigovor, pritužba/reklamacija u drugom stupnju te odgovor povjerenstva nadležnog za rješavanje prigovora pri operatoru i ruga raspoloživa dokumentacija.

Uvidom u obrazloženje osporeno odluke, utvrđeno je da je tuženik u postupku odlučivanja o osnovanosti zahtjeva, odlučio detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije, te utvrdio kako nema osnova za prihvaćanje zahtjeva. Navodeći razloge za odluku tuženik se poziva na odredbe članka 41. ZEK-a te ističe da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju međusobnim ugovorom, a isti se temelje na općim uvjetima poslovanja operatora i cjenovnim sustavima u skladu sa zakonom, te da dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik sluga za

koje se taj ugovor sklapa, a da se odredbe na odgovarajući način primjenjuju i na korisnike unaprijed plaćenih usluga.

Tuženik se u obrazloženju rješenja poziva na i na točku 7. Uvjeta korištenja, ističe da se sa dodatnog računa kune mogu koristiti u periodu od 30 dana od kada su dodijeljene, a neiskorištene kune gube se nakon isteka 30 dana, a korisniku je dodijeljena mogućnost korištenja dodatnih kuna sa dodatnog računa čime je postupio sukladno navedenom. Otklanjajući daljnji prigovor tužitelja vezano za zlouporabu adrese stanovanja korisnika, tuženik je naveo da za isto nije nadležan te da korisnik navedeno može dokazivati u zasebnom postupku, odnosno da korisnik ugovaranja usluge i potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa potvrđuje ispravnost podataka.

Zahtjev je odbijen pozivom na odredbe članka 12., stavka 1., točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi sa člankom 51ZEK-a.

Člankom 50. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružane usluge, te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Preostalim stavcima članka 50. navedenog zakona propisan je postupak donošenja odluka i postupanja kako podnositelja prigovora tako i operatera javnih komunikacijskih usluga u tom postupku.

Člankom 51. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u svezi 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 rješavanje spora pred Agencijom.

Stavkom 2. istog članka propisano je da Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz stavka 1. ovoga članka. Ako krajnji korisnik usluga u postupku rješavanja tog spora zbog iste činjenične i pravne osnove podnese tužbu nadležnom sudu, obustavlja se postupak rješavanja spora pred Agencijom.

Stavkom 3. istog članka propisano je da Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu sa odredbama ovoga zakona i posebnih propisa.

Analizom cjelokupnog spisa predmeta, pri ocjeni zakonitosti osporene odluke, polazeći pri tom od sadržaja obrazloženja odluke tuženika sud cijeni kako navodima tužbe i tijekom spora pravilnost u postupku utvrđenog činjeničnog stanja nije dovedena u pitanje, kao niti primjena prava.

Kao što je iz obrazloženja osporene odluke razvidno tuženik je naveo razloge zbog kojih odbija prigovor kao i pravne propise koji s obzirom na iznesene razloge upućuju na rješenje koje je dano, a pri tom se očitovao na istaknute razloge.

Stajalište tuženika u cijelosti prihvaća i ovaj sud.

Stoga se neosnovanima cijene navodi tužitelja. Ovo zato, jer za zaključak tuženika postoji podloga u dokumentaciji spisa, dok tužitelj za svoje tvrdnje nije dostavio nikakve dokaze, niti je uz tužbu ili tijekom spora predložio izvođenje daljnjih dokaza.

Navodi tužitelja da spisu ne prileži dokaz o tome da je upoznat i suglasan s uvjetima korištenja, jer da ih nije ovjerio svojim potpisom, nije od utjecaja na odluku.

Naime, tuženik ističe da su sastavni dio svakog pretplatničkog ugovora i opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

U konkretnom predmetu obzirom da se radi o unaprijed plaćenju usluzi, za koju se zbog prirode usluge ne potpisuje nikakav pretplatnički ugovor, već korisnici na prodajnom mjestu odabiru tarifni paket i kupuju SIM karticu, aktivacijom istovremeno prihvaćaju i opće uvjete i uvjete korištenja.

Tužitelj ne osporava aktivaciju i korištenje predmetne sluge, stoga navode tužbe sud nije prihvatio osnovanima.

Tvrđnje tužitelja o jednostranom povlačenju financijskih sredstva koja su se nalazila na telefonskom računu tijekom rujna 2015., sud nije cijenio osnovanima.

Naime, način trošenja sredstava propisan je točkom 5. Uvjeta korištenja ponude mobilnih telefona za nove korisnike. U istom je navedeno, da se: „Dodatne kune koje u ovoj promotivnoj ponudi može dobiti korisnik govornih tarifa mogu trošiti na pozive i poruke prema fiksnim i mobilnim mrežama u Hrvatskoj. Dodatne kune ne mogu se iskoristiti za pozive i poruke prema sljedećim uslugama: Usluge s dodatnim vrijednostima, Chat & date, mPrijevoz, mParking i mGarage. Dodatne kune se ne mogu trošiti na naknadu za uspostavu poziva u slučaju kada korisnik ima uključene minute iz tarifnog modela ili opcije (npr. Zakon tarifa). U navedenom slučaju, dodatne kune će se trošiti samo u sljedećim situacijama: ako korisnik nema dovoljan iznos na glavnom računu za uspostavu poziva, ako su minute i SMS poruke iz tarifnog modela ili opcije potrošene. U tim situacijama, dodatne kune će se trošiti prema cjeniku koji vrijedi nakon što su minute i SMS poruke iz tarife potrošene. Dodijeljene kune mogu se iskoristiti u periodu od 30 dana od kada su dodijeljene. Neiskorištene kune se gube nakon isteka 30 dana.“

Slijedom ovakve odredbe Uvjeta korištenja u kojoj je izričito navedeno na koji način i pod kojim uvjetima se mogu koristiti dodijeljene kune, te da se neiskorištene kune gube nakon isteka 30 dana, sud ne može prihvatiti navode tužitelja.

Procesne povrede sud nije utvrdio, a nisu pronađeni niti razlozi ništavosti pojedinačne odluke na koje paušalno ukazuje tužitelj, a na koje sukladno odredbi članka 31. stavak 2. Zakona o upravnim sporovima, sud pazi po službenoj dužnosti.

Osporenim odlukom uz obrazloženje koje je dano nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja pa se ista ne može ocijeniti nezakonitim.

Zbog navedenog na temelju članka 57. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima odlučeno je kao u izreci presude.

U Zagrebu, 17. studenog 2017.

Sutkinja
Mirjana Harapin, 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 presude (članak 66. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
- 3.
4. U spis

Za točnost otpisavka – ovlašteni službenik:



Snježana Miletić