



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI

Korzo 13

Poslovni broj: 10 UsI-1276/15-12

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 Danijele Romanik Bacanović, u upravnom sporu tužitelja iz i

zastupane po protiv
tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupan po službenim osobama, uz
sudjelovanje zainteresirane osobe

radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 19. lipnja 2017.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi poništenja odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/14-01/833, URBROJ: 376-05/BI-14-7(IM) od 30. lipnja 2015.

Obrazloženje

Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/14-01/833, URBROJ: 376-05/BI-14-7(IM) od 30. lipnja 2015., odbijen je zahtjev za rješavanje spora tužitelja kao neosnovan.

Tužitelji su ovom Sudu pravodobno podnijeli tužbu kojom osporavaju odluku tuženika, te u bitnome navode da je neprimjereno postupanje bilo vidljivo od sredine veljače 2014. kada je odbijao izvršavati njihove zahtjeve za promjenu pretplatničkih tarifa i 7. ožujka 2014. im obustavio pružanje usluga po mobilnim linijama, ali da ima je u iduća tri mjeseca naplaćivao račune i 29. svibnja 2014. trajno isključio sve mobilne linije i naplatio penale i čim je došlo do blokade mobilnih linija 7. ožujka 2014. da su od u više navrata tražili da im daju osnovnu informaciju o čemu se radi i oni da su svojim šturim dopisima samo ponavljali da sumnjaju u zloupotrebu navodeći članak 95. Općih uvjeta poslovanja za mobilne usluge ali da nisu objasnili na što se odnosi njihov slučaj. Navode kako su tražili koji je njihov pretplatnički ili pre-paid broj učinio zlouporabu i nedopušteno koristio mobilne usluge, koje odgovore nije dao i da ih je isti propustio upozoriti na primjeren način sukladno članku 40. Općih uvjeta čime im je onemogućio da sukladno članku 96. Općih uvjeta pruža dokaze o prestanku razloga za privremeno isključenje i kako se oglašio na sve njihove pisane zahtjeve da im se pojasni o čemu je riječ jedino im naplaćivao račune i penale temeljem ranije ugovorenog trajnog naloga, da su podnijeli HAKOM-u zahtjeve za rješenje spora, te primjerice navodi da se u prosincu 2012. potpisali posve tri jednaka ugovora i kupili tri ista mobitela, a u lipnju 2014. da su im naplatili drugačije penale i to 208,00 kuna po brojevima i, te 600,00 kuna po broju i da su mjesec dana kasnije u siječnju 2013. pod jednakim uvjetima da su napravili ugovor po broju

..., a u lipnju 2014. da su im naplatili čak 910,00 kuna penala, te da su između studenog 2012. i veljače 2013. potpisali šest jednakih ugovora i kupili šest istih mobitela i u lipnju 2014. im naplatili drugačije penale i to: 240,00 kuna po brojevima ..., ..., 648,00 kuna po broju ... i 150,00 kuna po broju ..., te dalje navode da su u travnju, svibnju i lipnju 2013. potpisali dva ugovora i kupili dva ista mobitela i u lipnju 2014. im naplatili drugačije penale i to 508,12 po broju ..., 1.560,00 kuna po broju ..., 1.200,00 po broju ..., 1.600,00 kuna po broju ..., te da su u lipnju 2013. potpisali pet jednakih ugovora i kupili pet istih mobitela, a u lipnju 2014. da su im naplatili posve drugačije penale i to: 998,00 kuna po brojevima ..., čak 1.200,00 kuna po broju ...

te da su iste takve ugovore napravili u rujnu i studenome i ponovno im obračunali posve drugačije penale i to: 1.500,00 kuna po broju ..., i 1.660,00 kuna po broju ... i da su u studenome 2013. potpisali ugovor i kupili mobitel čija je puna cijena bila 1.898,00 kuna i nakon što su im mobitel prodali za 638,00 kuna da su im u lipnju naplatili i 1.700,00 kuna penala. Dalje navode da su očitovanje HAKOM-a na ta pitanja dobili tek tijekom svibnja 2015. i da se u rješenju navodi kako je ... bilo sporno što je ... korištene SIM kartice oglasio na prodaju putem Njuškala, a što je ... ocijenio kao nedopuštenim i da HAKOM u svom rješenju otkriva da ... nije otklonio sumnju o zloupotrebu korištenja mobilnih usluga, a ... da je ispravno postupio što je trajno isključio pretplatničke brojeve i navodi da je u tom dijelu HAKOM pogriješio jer da im nije omogućio da otklone sumnju u zloupotrebu korištenja mobilnih usluga jer ih je ... propustio upozoriti na primjeren način čime im je onemogućeno da pruže dokaze o prestanku razloga za privremeno rješenje, te navode da nigdje u Općim uvjetima se ne navodi da je kupnja SIM kartica zabranjena putem oglasnika i da je korisniku zabranjeno raspolaganje tim karticama po isteku ugovora ili kada su na bonovima i stoga da su u proteklih 15 godina korištenja usluga ... smatrali da ne krše nikakva pravila operatera, a obzirom da su putem oglasnika kupili veliki broj mobilnih brojeva te ih vezali ugovorom i njima se koristili u mreži ... dugi niz godina i da su neke od stotine brojeva koje su koristili nakon određenog vremena oglasili i prodali i onda kupili druge brojeve, te da nakon što su dobili rješenje HAKOM-a da su ukloni sve oglase u kojima je oglašavana prodaja rabljenih SIM kartica. Stoga predlažu da se poništi rješenje tuženika, a u dopunjenoj tužbi od 14. kolovoza 2015., uz glavni zahtjev, zahtijevaju i naknadu štete koju je počinio tuženik donošenjem osporenog rješenja, a riječ je o šteti o 4.842,31 kunu.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako u cijelosti prigovara svim navodima iz tužbe i prvenstveno navodi kako je tužba nerazumljiva i ne sadrži tužbeni zahtjev u smislu odredbi članka 23. Zakona o upravnim sporovima. Tuženik prvenstveno kazuje kako je u osporavanoj odluci prethodio postupak inspeksijskog nadzora u kojem je inspektor elektroničkih komunikacija donio rješenje 13. travnja 2015. kojim je nedvojbeno utvrđeno da je povreda zbog koje je uslijedilo isključenje, učinjena od strane tužitelja i koje rješenje je predmet upravnog spora koji se vodi kod Upravnog suda u Rijeci pod poslovnim brojem UsI-896/15 i navodi kako je osporavana odluka donesena u postupku rješavanja spora tužitelja s operatorom javnih komunikacijskih usluga, vezano uz obustavu pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnoj mreži zbog sumnje u njihovu zlouporabu i nedopušteno korištenje te raskid pretplatničkih ugovora bez naplate naknada za prijevremeni raskid pretplatničkih ugovora, kao i povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih sredstva, a nakon što je ... odblokirao pretplatničke linije i obzirom da je za privremeno a potom i trajno isključenje prema općim uvjetima potrebno postojanje osnovne sumnje, navodi kako je pravilno utvrđeno da je ... imao pravo izvršiti sporno isključenje brojeva zbog čega su i naplaćeni penali te račune za vrijeme privremenog isključenja i da je ... također ispravno postupio kada je temeljem Općih uvjeta odbio svaki zahtjev za mobilnim uslugama

podnesenim od strane tužitelja ili koji je u indirektnoj vezi s tužiteljima. U odnosu na prigovore tužitelja kojima navode da odbijaju moguću zlouporabu te kršenje Općih uvjeta, jer da nikada nisu sklopili ugovor s obzirom da su kartice kupovane u trgovini, od operatora, preko oglasnika itd., kao i tvrdnju da nisu odustali od navedenog postupanja obzirom da su smatrali se na njih ne primjenjuju Opći uvjeti jer nisu potpisali ugovor s om, ističe kako je sklapanje takvih uvjeta jasno propisano u Općim uvjetima, glede pre-paid korisnika, a u odnosu na navode tužitelja o pravu na odštetu, ističe kako su tužitelji u očitovanju inspektora izjavili da nisu vodili evidenciju o prodanim brojevima, da ne posjeduju preslike izdanih računa obzirom na način kupnje, odnosno prodaje SIM kartica preko oglasnika i da se stoga i postavlja pitanje kako su tužitelji obavljali tu djelatnost trgovanja, na osnovi kojih propisa, a gdje su mogli ostvarivati znaniju materijalnu korist, obzirom da se radi o preprodaji brojeva i to do iznosa od maksimalno 1.900,00 kuna po broju, a što se tiče navoda tužitelja kako prije privremenog isključenja nisu pravodobno upozoreni o istom, ističe kako su ti navodi neosnovani jer se sukladno Općim uvjetima radi o pravu i obvezi na privremeno isključenje pretplatnika u cilju zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje, a ukoliko dođe do neuobičajenih i iznenadno visokih troškova za javne komunikacijske usluge te moguće sumnje na zloupotrebu korištenja tih usluga od strane treće osobe i da je ujedno i člankom 16. stavkom 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih i komunikacijskih mreža i usluga, su taksativno propisani razlozi za koje je temeljem stavka 2. istog članka Pravilnika, operator obavezan obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja, ali da među navedenim razlozima ne spada konkretan slučaj sumnje na zlouporabu i nedopušteno korištenje mobilnih usluga i stoga predlaže da se tužba odbije kao neosnovana.

U ovom sporu provedena je rasprava na ročištu održanom 12. lipnja 2017. u prisutnosti tužitelja i službenih osoba tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane 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.

Tužitelj je ustajao kod navodima iz tužbe i tužbenog zahtjeva, te napominje kako se u konkretnom slučaju žalio na račune za travanj 2014., a obzirom da su mu 7. ožujka 2014. isključeni svi navedeni brojevi, a je i dalje nastavio naplaćivati račune. Naime, radi se o situaciji da je imao sve navedene pretplatničke brojeve, radilo se o obiteljskim i grupnim tarifama i točno je da je oglašavao prodaju SIM kartica sa brojevima koji nisu bili u pretplati nego na bonove, radi se o brojevima koji nisu predmet ove tužbe, odnosno brojevi koji nisu navedeni u spornoj odluci i te SIM kartice je oglasio da prodajem putem Njuškala i nije niti znao da je to nedozvoljeno jer da ga nikada nije upozorio na navedeno jer u protivnom bi se on prestao oglašavati, a smatra da su to bili oglasi sukladno članku 40. Općih uvjeta poslova i da je imao pravo sukladno članku 96., žaliti se na isto. Dakle, zbog tog oglašavanja je odlučio isključiti sve brojeve, i one koje je koristio i one koje nije koristio. Nema daljnjih navoda niti dokaznih prijedloga.

Službena osoba tuženika ostala je pri obrazloženju iz osporenog rješenja i izlagala je kao u odgovoru na tužbu, te je navela da sukladno Općim uvjetima koji je u skladu s Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih mreža i usluga, ima pravo za vrijeme privremenog isključenja naplaćivati mjesečne naknade, da je tužitelj neosnovano tvrdi da nije bio upozoren da ne smije prodavati SIM kartice putem „Njuškala“ jer je sa svojim pravima i obvezama iz Općih uvjeta upoznat potpisivanjem Općih uvjeta koji jasno zabranjuju davanje na uporabu kartice trećim osobama. Članak 40. Općih uvjeta na koji

se tužitelj poziva, navodi da se primjenjuje u slučaju zlorporabe elektroničkih telekomunikacijskih usluga na štetu korisnika, a ne kada se radi o zlorporabi na štetu operatora i da je isto tako člankom 16. Pravilnika jasno navedeno u kojim točno slučajevima su operatori dužni korisnika obavijestiti o razlozima privremenog isključenja, a ovo da međutim nije takav slučaj, te da je isto tako bitno naglasiti da se Opći uvjeti jednako primjenjuju i na pretplatničke ugovore kao i na pre-paid kartice, te da je kada je uočio osnovanu sumnju u zlorporabu isključio sve brojeve tužitelja na što je imao pravo, što se tiče obiteljskih tarife koje spominje tužitelj, još jednom želi istaknuti da se ovdje radi o prodaji kartice putem „Njuškala“ što jasno ukazuje kakva je bila namjera tužitelja vezano za korištenje kartica.

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 prvostupanjsko 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 tužbeni zahtjev nije osnovan.

Odredbama 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 ZEK), 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.

Iz predmeta upravnog postupka proizlazi da je tuženik 18. rujna 2014. zaprimio zahtjev za rješavanje spora tužitelja sa operatorom javnih komunikacijskih usluga, vezan uz obustavu pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnoj mreži zbog sumnje u njihovu zlorporabu. U konkretnom slučaju tužitelji se žale na račune za travanj 2014. navodeći da su njima i članovima uže i širi obitelji bile blokirane sve pretplatničke linije i naplaćeni puni iznosi računa, te da nisu mogli koristiti odlazne pozive, poruke i Internet, te smatraju da nisu propisno upozoreni, kako bi mogli dokazati da su prestali razlozi za privremeno isključenje i stoga traže raskid pretplatničkih ugovora bez naplate naknada za prijevremeni raskid i povrat neopravdano naplaćenih novčanih iznosa za sve navedene pretplatničke brojeve u tužbi.

Naime, u provedenim internim postupcima, utvrdio moguću zlorporabu svojih usluga te kršenje Općih uvjeta poslovanja za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži, odnosno temeljem dostupnih podataka objavljenih na web stranici oglasnika Njuškalo, pronađeno je više brojeva različitih

operatora koji su ponuđeni na prodaju, na koji način su došli i do tužitelja. Tužitelj i vlasnici brojeva, a što tužitelji nisu niti poricali već samo navode kako su smatrali da to nije zabranjeno, te da ih nitko nije obavijestio da je takvo postupanje nedozvoljeno.

Obzirom da tužitelj nije ponudio tužiteljima takvu mogućnost korištenja mobilnih usluga, isti je takvo ponašanje okarakterizirao kao kršenje Općih uvjeta, a, u smislu zlorabe i nedopuštenog korištenja mobilnih usluga, od strane trećih osoba koje nisu podnositelji zahtjeva, zbog čega je tužiteljima najprije privremeno, a potom i trajno isključio korisničke brojeve sukladno članku 95. Općih uvjeta poslovanja za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje Opći uvjeti), dok je člankom 95. točkom 6. kao jedan od razloga za isključivanje naveden: ako postoji sumnja ili prigovor treće zainteresirane osobe da Korisnik zlorabi ili omogućuje trećim osobama zlorabu mobilnih usluga. Za vrijeme privremenog isključenja, tužiteljima je omogućeno primanje dolaznih poziva, te su bili u obvezi plaćati propisane naknade sukladno članku 98. Općih uvjeta, slijedom čega tužitelj nije imao pravo ispostaviti račune za javne komunikacijske usluge, nakon privremenog isključenja pretplatničkih brojeva.

Odredbom članka 41. stavak 5. ZEK-a, propisano je da pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju iz članka 42. stavka 7. ovoga Zakona.

Odredbom članka 19. Općih uvjeta, propisano je da kada je Pretplatnički ugovor sklopljen s posebnom odredbom o obveznom trajanju sukladno članku 18. ovih Općih uvjeta, a krivnjom Pretplatnik dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta koje je ostvario ako je plaćanje te naknade za njega povoljnije, a što će biti detaljno utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u cjeniku usluga.

Dakle, kako je u konkretnom slučaju došlo do trajnog isključenja pretplatničkih brojeva i do raskida ugovora, krivnjom tužitelja, tužitelj je imao pravo naplatiti naknadu zbog prijevremeno raskida ugovora, dok je raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade, moguće jedino ako operator nije u mogućnosti pružiti svoju uslugu.

Navodi tužitelja da nisu upozoreni prije privremenog isključenja brojeva, kako bi pružili dokaze da su prestali razlozi zbog kojih je došlo do isključenja, sukladno članku 40. Općih uvjeta, ovaj Sud se priklanja navodima tuženika da se spomenuti članak primjenjuje u slučaju zlorabe elektroničkih telekomunikacijskih usluga na štetu korisnika, a ne kada se radio o zlorabi na štetu operatora.

Odredbom članka 16. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ broj: 154/11, 149/13, 82/14 i 24/15, dalje Pravilnik), propisani su razlozi kada je operator dužan obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja, među kojim razlozima ne spada sumnja na zlorabu i nedopušteno korištenje mobilnih usluga.

Zaključno, nakon provedeno opsežnog istražnog postupka, nedvojbeno je utvrđeno da je došlo do zlorabe korištenja mobilnih usluga na štetu tužitelja na način kako je to naprijed opisano, da su tužitelji bili upoznati sa načinom korištenja telekomunikacijskih usluga na temelju objavljenih Općih i posebnih uvjeta poslovanja, što su tužitelji potvrdili i potpisom ugovora u kojem se navodi kako u cijelosti prihvaćaju odredbe općih uvjeta



poslovanje, cjenika usluga, te uvjete korištenja odabranih tarifnih modela i usluga, a u odnosu na unaprijed plaćene usluge, isti se prihvaćaju već u trenutku otvaranja korisničkog paketa koji sadržava SIM karticu od kada počinju teći prava i obveze. Kada je uočena zlouporaba prava tužitelja na štetu operatora, istima su najprije privremeno, a potom i trajno isključeni korisnički brojevi.

Stoga, ovaj Sud smatra da je tuženik pravilno utvrdio činjenično stanje na temelju kojeg je donio svoju odluku, pa se stoga osporena odluka tuženika ocjenjuje zakonitom i trebalo je na temelju članka 57. stavka 1. ZUS-a tužbeni zahtjev odbiti kao neosnovan.

U Rijeci, 19. lipnja 2017.

S u t k i n j a

Danica Vučinić, dipl. iur., v. r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokome upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog Suda u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu (četiri primjerka), u roku od 15 dana od dana dostave presude.

Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (članak 66. stavak 5. ZUS-a).

Dostaviti:

- tužitelju

- i kao opunomoćeniku tužiteljice

- tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, R. Frangeša Mihanovića 9

- zainteresiranoj osobi

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



za točnost otpavka – ovlaštena službenica:

Sanja Misirača

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno: 29.6.2017. 10:16:12	
Klasifikacijska oznaka 034-07/15-01/70	Org. jed. -04
Uredžbeni broj: 437-17-6	Pril. Vrij. 0



01944060