



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Korzo 13

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno: 1.2.2017. 8:28:22	
Klasifikacijska oznaka 034-07/15-01/77	Org. jed -04
Uredžbeni broj 437-17-6	Pol. Vrij 0



Poslovni broj: 6 UsI-1695/15-11

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 Dariji Pugel, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke Ljiljane Vasiljević, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatskog Telekom d.d. Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 27. siječnja 2017.g.,

p r e s u d i o j e

- I. Odbija se tužbeni zahtjev radi poništenja odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/757, URBROJ: 376-05/GK-15-4 (IM) od 2. listopada 2015.g.
- II. Odbija se zahtjev tužitelja za nadoknadu troškova upravnog spora.
- III. Svaka stranka podmiruje svoj trošak upravnog spora.

Obrazloženje

Odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/757, URBROJ: 376-05/GK-15-4 (IM) od 2. listopada 2015.g. odbijen je zahtjev za rješavanje spora tužitelja a vezano uz prigovor na račune za listopad, studeni i prosinac 2014.g., te siječanj i veljaču 2015.g., ispostavljene od operatora javnih telekomunikacijskih usluga (ovdje zainteresirane osobe).

Tužitelj je protiv predmetne odluke tuženika ovome Sudu podnio pravovremenu tužbu, u kojoj osporava zakonitost te odluke, ističući da je tuženik pogrešno utvrdio vrijeme zaključivanja i trajanja pretplatničkog ugovora između tužitelja i zainteresirane osobe. Tužitelj ukazuje da je pretplatnički ugovor zaključio 30. lipnja 2009.g. na rok od 24 mjeseca, te je stoga predmetni ugovor istekao 30. lipnja 2011.g. Ističe da je više puta dolazio u poslovne urede zainteresirane osobe s namjerom da se koristi pretplatničkim pravima glede produljenja ugovora i korištenja nagradnih bodova, no da je odbijan uz obrazloženje zaposlenika zainteresirane osobe da je provjerom u evidencijama utvrđeno postojanje duga tužitelja u visini od 592,45 kn, bez pojašnjenja na što se taj dug odnosi. Na okolnost tog duga tužitelj je zainteresiranoj osobi 11. srpnja 2013.g. uputio prigovor, nakon čega ga je ista obavijestila da se obrati Odyjetničkom uredu, što je tužitelj i učinio, no do danas nije dobio odgovor. Osporava zaključak tuženika da se pretplatnički ugovor zaključen na određeno

vrijeme automatski produžava na neodređeno, te smatra da nije odlučno što nije zatražio na tipskom obrascu od zainteresirane osobe zatražio da ga trajno isključi, budući je kroz podneske upućene zainteresiranoj osobi 11. prosinca 2012.g., 01. srpnja 2013.g., 16. ožujka 2015.g. te podneske upućene tuženiku 16. travnja 2015.g. i 02. lipnja 2015.g. dao do znanja da je postojeći ugovor istekao i da traži produženje. Ukazuje da uz ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa nije dobio opća pravila kao obvezni sastojak ugovora, pa smatra nezakonitim pozivanje tuženika na ista. Zaključno ističe da tuženik nije pokušao utvrditi koja su sve prava povrijeđena tužitelju kao pretplatniku, slijedom čega je isti donoseći pobijanu odluku povrijedio zakon na štetu tužitelja.

Tužbenim zahtjevom predlaže da Sud poništi pobijanu odluku tuženika te obveže tuženika na nadoknadu stvarnih troškova na ime poštarine i pristojbe tužitelju.

Tuženik je u odgovoru na tužbu ustrajao kod obrazloženja pobijane odluke, pri čemu je ukazao da predmetni pretplatnički ugovor sklopljen između tužitelja i zainteresirane osobe, sukladno čl. 17. Općih uvjeta poslovanja za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje: Opći uvjeti), nije sklopljen na određeno vrijeme (24 mjeseca) kako to pogrešno smatra tužitelj, već na neodređeno vrijeme, uz obvezno trajanje ugovora od 24 mjeseca. Ukazuje da je odredbom čl. 18. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ broj 154/11, 149/13, 82/14 i 24/15, dalje: Pravilnik) propisana obveza operatora javnih komunikacijskih usluga da i nakon isteka razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora nastavi pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim Općim uvjetima i cjenikom, osim u slučaju kad je pretplatnik unaprijed odredio dan raskida pretplatničkog ugovora, pri čemu nakon isteka razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, pretplatnik može ugovor raskinuti u svakom trenutku, bez plaćanja ikakve naknade. Ukazuje da analogno citiranoj obvezi operatora stoji obveza korisnika da u slučaju nastavka korištenja usluga pružene usluge i podmiri, sve dok ne raskine pretplatnički ugovor. Pritom ukazuje da je odredbom čl. 104. Općih uvjeta propisan postupak raskida pretplatničkog ugovora, na način da je propisano da se zahtjev podnosi na važećem obrascu zainteresirane osobe ili podnošenjem zahtjeva za prijenos broja drugom operatoru u Republici Hrvatskoj. Navodi da je tužitelj nesporno i nakon isteka obveznog trajanja ugovora nastavio koristiti usluge zainteresirane osobe po ugovoru, iz čega nedvojbeno proizlazi kako mu je zainteresirana osoba isto i omogućila, pa kako tužitelj nije postupio sukladno propisanoj proceduri za raskid ugovora, to je isti dužan podmiriti sporne račune koji su izdani za vrijeme trajanja ugovora. U odnosu na navode tužitelja da je za slučaj dugovanja morao biti isključen, tuženik naglašava kako je temeljem čl. 48. st. 1. i 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, dalje: ZEK) propisana mogućnost privremenog, a potom i trajnog isključenja korisnika od strane operatora zbog neplaćanja, no da isto predstavlja samo pravo operatora, no ne i njegovu obvezu, odnosno da činjenica neisključenja ne znači da ne postoji dugovanje korisnika. Nadalje ukazuje da se sukladno čl. 41. st. 1., st. 3. i st. 4. ZEK-a sva prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju njihovim međusobnim ugovorom, koji se temelji na Općim uvjetima poslovanja operatora i cjenovnim sustavom u skladu sa zakonom, iz čega proizlazi da sastavni dio pretplatničkog ugovora čine i Opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koji se taj ugovor sklapa, na koje pretplatnici pristaju svojim potpisom na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, pri čemu tužitelj ni na koji način nije dokazao tvrdnju o neuručenju Općih uvjeta poslovanja. Smatra da je donoseći pobijanu odluku pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje i na ispravan način primijenio odredbe zakona, te predlaže odbijanje tužbe kao neosnovane.

pozvan je ovosudnim rješenjem poslovnog broja 10 Usl-1695/15-4 od 03. veljače 2016.g. da sudjeluje u ovom sporu kao zainteresirana osoba, no isti nije dostavio odgovor na tužbu.

U tijeku spora održana je rasprava na ročištu održanom dana 20. siječnja 2017.g., u prisutnosti tužitelja, a na temelju čl. 39. st. 3. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, dalje: ZUS) u odsutnosti uredno pozvanog tuženika, koji je podneskom od 19. siječnja 2017.g. opravdao svoj izostanak lošim vremenskim uvjetima te predložio da se rasprava održi u njegovoj odsutnosti, kao i u odsutnosti 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 svim činjeničnim i pravnim pitanjima odlučnima za rješavanje predmetnog upravnog spora. Tužitelj je na raspravi u bitnome ponovio tužbene navode, pri čemu je pojasnio da je tijekom 2012. i 2013.g. od zainteresirane osobe zatražio da promijeni tarifu na način da sa skuplje tarife prijeđe na jeftiniju, kao i da mu se omogući da iskoristi skupljenih 6000 bodova, a što je zainteresirana osoba odbila, obrazloživši odbijanje postojanjem duga od 485,80 kn. Pojasnio je da je radi navedenoga zainteresiranoj osobi podnio i prigovor, no da i nakon toga djelatnici zainteresirane osobe nisu htjeli udovoljiti njegovom zahtjevu za promjenu tarife i korištenjem bodova, te smatra da je tuženik trebao navedeno ispitati i utvrditi da li ga je zainteresirana osoba time oštetila.

Radi ocjene zakonitosti pobijanog rješenja tuženika Sud je proveo dokaz uvidom u spis upravnog postupka te spis predmetnog upravnog spora.

Na temelju razmatranja svih spornih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud smatra da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Odredbom čl. 41. ZEK-a propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se 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 (st. 2.). 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 (st. 3.). 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 (st. 4.). 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 (st. 5.).

Suprotno navodima tužitelja, ovaj Sud smatra da, a kako je to i tuženik ispravno utvrdio, pretplatnički ugovor za brojeve i , sklopljen između tužitelja i zainteresirane osobe 30. lipnja 2009.g., uz obvezno trajanje ugovora od 24 mjeseca, nije prestao važiti 30. lipnja 2011.g., već je isti i nakon proteka obveznih 24 mjeseca trajanja ugovora nastavio važiti s istim uvjetima kao što su ugovoreni u tom ugovoru, te sukladno

važećim Općim uvjetima poslovanju i cjeniku usluga, i to sve do 29. svibnja 2015.g. kada su tužitelj i pretplatnički brojevi od strane operatora trajno isključeni zbog neplaćanja računa.

Naime, kako to tuženik ispravno navodi u odgovoru na tužbu, sukladno čl. 41. st. 1., 3. i 4. ZEK-a pretplatnički ugovor mora se temeljiti na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga operatora, te tako navedeni opći uvjeti poslovanja, opći uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koji se taj ugovor sklapa predstavljaju sastavni dio pretplatničkog ugovora. Imajući u vidu navedeno, kao i odredbe čl. 17. i 18. Općih uvjeta zainteresirane osobe objavljenih na mrežnim stranicama zainteresirane osobe, a kojima je propisano da se pretplatnički ugovor zasniva na neodređeno vrijeme, a da pretplatnik i mogu sklopiti pretplatnički ugovor s posebnom odredbom o obveznom trajanju pretplatničkog ugovora. Sud utvrđuje da između tužitelja i operatora nije sklopljen ugovor na određeno vrijeme u trajanju od 24 mjeseca, kako to smatra tužitelj, već ugovor na neodređeno vrijeme, s obveznim trajanjem ugovora od minimalno 24 mjeseca, nakon čijeg isteka je tužitelj kao pretplatnik sukladno čl. 41. st. 5. ZEK-a imao pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku, i to bez obveze plaćanja ikakve naknade ili obeštećenja operatoru. Međutim, budući da citirani Opći uvjeti zainteresirane osobe čine sastavni dio sklopljenog pretplatničkog ugovora, to je tužitelj i prilikom raskida tog ugovora bio obavezan poštovati postupak i način raskida ugovora određen tim Općim uvjetima, pa tako i ugovornu odredbu (čl. 104. Općih uvjeta) prema kojoj se ugovor može raskinuti podnošenjem zahtjeva na važećem obrascu ili podnošenjem zahtjeva za prijenos broja drugom operatoru u Republici Hrvatskoj.

Budući da tužitelj nesporno zainteresiranoj osobi nikada nije podnio ni zahtjev za raskid ugovora na važećem obrascu, a ni zahtjev za prijenos broja drugom operatoru u Republici Hrvatskoj, to Sud utvrđuje da je predmetni pretplatnički ugovor bio na snazi tijekom razdoblja za koje su tužitelju ispostavljeni u ovom postupku osporavani računi (razdoblje od listopada 2014.g. do veljače 2015.g.), te je stoga tužitelj dužan operatoru platiti te račune, formirane sukladno važećem cjeniku i uvjetima korištenja usluga.

Pritom je također bitno naglasiti i da tužitelj, suprotno tužbenim navodima u kojima ističe da je u svojem obraćanju zainteresiranoj osobi isticao da je ugovor istekao, u svojem obraćanju operatoru podnescima od 12. prosinca 2013.g. te 19. srpnja 2013.g. sam sebe naziva „pretplatnikom“, a u svojem zahtjevu za rješavanje spora podnijetom tuženiku 19. lipnja 2015.g. vezano uz osporavane račune i sam ističe da ne bježi od obveze da plati predmetne račune, iz čega Sud zaključuje da tužitelj ne osporava da je i istekom obveznog trajanja predmetnog pretplatničkog ugovora nastavio koristiti usluge operatora, i to sve do veljače 2015.g., kada je istome od strane zainteresirane osobe aktivirana zabrana dolaznih poziva.

Slijedom navedenog, Sud smatra da je tuženik pravilno utvrdio da tužitelj nikada nije raskinuo pretplatnički ugovor na način propisan odredbama Općih uvjeta niti dokazao svoju tvrdnju da nije zaprimio Opće uvjete, za koje uzgred valja naglasiti i da su objavljeni na internetskoj stranici zainteresirane osobe sukladno obvezi iz čl. 42. st. 3. ZEK-a, već je isti i nakon isteka razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora nastavio koristiti usluge zainteresirane osobe, slijedom čega je isti dužan zainteresiranoj osobi podmiriti osporene račune koji se odnose na sporni period od listopada 2014.g. do veljače 2015.g.

Što se tiče tužiteljevih navoda glede osporavanja duga u iznosu od 592,45 kuna, za koje iz navoda tužbe i preostalih podnesaka tužitelja proizlazi da se odnosi na razdoblje iz 2012.g., a vezano uz koje je tužitelj prigovor uputio tuženiku 11. srpnja 2013.g., na koji mu je i odgovoreno, kao i navode tužitelja glede povrede njegovih pretplatničkih prava glede korištenja nagradnih bodova, ukazuje se tužitelju da je odredbama čl. 50. i 51. ZEK-a propisan postupak rješavanja prigovora i rješavanja sporova između krajnjih korisnika usluge i operatora, a kojim je pravo tužitelja da se obrati tuženiku sa zahtjevom za rješavanje spora

operatorom uvjetovano prethodnih dvostupanjskim obraćanjem operatoru javnih komunikacijskih usluga, i to unutar zakonom propisanih rokova.

Tako je odredbom čl. 50. st. 1. ZEK-a propisano da krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u svezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos za koji je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora, i to u roku propisanom odredbom st. 3. tog članka, ovisno o kojoj se vrsti prigovora radi. Povodom navedenog prigovora operator je obavezan dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora (čl. 50. st. 12. ZEK-a), a na predmetni pisani odgovor operatora krajnji korisnik ugovora ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru, u daljnjem roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora, na što je to Povjerenstvo obavezno dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku u roku od 30 dana od dna zaprimanja njegove pritužbe (čl. 50. st. 13.).

Tek ukoliko je u skladu s navedenim odredbama krajnji korisnik usluga prethodno podnio prigovor operatoru, te potom na njegov pisani odgovor podnio pritužbu odnosno reklamaciju Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru, sve u zakonom određenim rokovima, tada krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora tuženiku, i to u roku od 30 dana od dostavljanja pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača (čl. 51. st. 1. ZEK-a).

S obzirom da je iz tužiteljevih navoda, i to kako onih iz spora, tako i iz preostalih podnesaka upućenih zainteresiranoj osobi i tuženiku, a dostavljenih uz tužbu i odgovoru uz tužbu, razvidno je da se tužitelji navodi vezano uz nemogućnost zamjene bodova i promjenu tarife, te uz sporni račun u visini od 592,45 kn, odnose na postupanje zainteresirane osobe koje se odvijalo tijekom 2012. i 2013.g., te u odnosu na koje tužitelj nije dokazao da je iscrpio propisani pravni put drugostupanjske zaštite pred samim operatorom iz citirane odredbe čl. 50. ZEK-a, to u tom smislu i ne postoje zakonske pretpostavke da se tužitelj izravno obrati tuženiku sa zahtjevom za rješavanje spora glede tog dijela postupanja zainteresirane osobe, pa stoga tuženik i nije bio ovlašten u tom dijelu cijeliti tužiteljeve navode, budući da za iste nisu bile ispunjene zakonske pretpostavke.

Slijedom navedenog, s obzirom da je utvrđeno da tužitelj svojim navodima nije uspio osporiti zakonitost pobijane odluke tuženika, to je na temelju čl. 57. st. 1. ZUS-a valjalo odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan i riješiti kao pod točkom I. izreke ove presude.

Odluka o troškovima spora temelji se na odredbi čl. 79. ZUS-a, prema kojoj u upravnom sporu svaka stranka podmiruje svoje troškove upravnog spora, neovisno o uspjehu u sporu, pa je stoga i u tom dijelu tužbeni zahtjev valjalo odbiti, te riješiti kao pod točkama II. i III. izreke ove presude.

U Rijeci, 27. siječnja 2017.g.

Sutkinja
Daria Pugel, 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, u roku od 15 dana od dana dostave presude.

Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 66. st. 5. ZUS-a).

Dostaviti:

- tužitelju
- Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, R. Frangeša Mihanovića 9
- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“

Za točnost otpisaka - ovlaštena službenica
Ljiljana Vasiljević

