



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

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 sucu pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Lidije Deak, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja _____, protiv tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe _____, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 25. travnja 2017.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/508, URBROJ: 376-05/AB-15-3 (IM) od 25. kolovoza 2015.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/508, URBROJ: 376-05/AB-15-3 (IM) od 25. kolovoza 2015. odbijen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora vezan uz prigovor na račun za prosinac 2014. obračunatog za pretplatničku liniju tužitelja.

Tužitelj pobija zakonitost osporavane odluke i ističe da osporava račun za mjesec prosinac 2014. u cijelosti, a posebno u dijelu koji se odnosi na naknadu za prijevremeni raskid ugovora u smislu preostalih mjesečnih rata, te nelogično i nevjerodostojno iskazanu mjesečnu naknadu naziva „_____” u iznosu od 40,00 kn, međunarodne pozive u trajanju od 52 min, kao i na enormne troškove roaming dolaznih i odlaznih poziva u sveukupnom trajanju od samo 7 min. Analizom općih uvjeta poslovanja _____ može se zaključiti da su isti za korisnike u pokretnim komunikacijama nepoštenih ugovornih odredbi, jer sadrže sankciju i kaznene odredbe samo za pretplatnike, dok operator u ovom konkretnom slučaju bez ikakvog pravnog osnova može potraživati plaćanje za usluge koje uopće nisu izvršene i to za razdoblje nakon 19. prosinca 2014., kada je po redovnom tijeku stvari morao nastupiti prestanak pretplatničkog ugovora, pri čemu se radi o odredbama suprotnim načelu savjesnosti i poštenja. Pretplatnički ugovor zaključen s _____ ne sadrži uopće odredbe utvrđene posebnim zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, a koje su morale biti sadržane sukladno članku 43. stavku 3. Zakona o telekomunikacijama. Opravdanim se smatra da je potraživanje zainteresirane osobe protivno načelu savjesnosti i poštenja, načelu jednake vrijednosti davanja, te dužnosti postupanja u skladu s dobrim poslovnim običajima, upravo iz razloga što se temeljem članka 22. stavka 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača prodaja potrošačima javnih telekomunikacijskih usluga smatra javnom uslugom i takva prodaja mora

biti obračunata po potrošnji. Tužitelj je upozoravao u svojim prigovorima i na niz nepravilnosti poput ignoriranja njegovog zahtjeva od 10. listopada 2014. za raskid ugovora o pretplatničkom odnosu, upitno trajanje međunarodnih poziva, enormne troškove roaming dolaznih i odlaznih poziva, te na relevantnu sudsku praksu i to presudu Županijskog suda u Zagrebu broj GŽ-7930/12 i presudu Općinskog suda u Jastrebarskom broj Povrv-17/13 od 04. studenoga 2014.

Predlaže sudu da poništi osporavanu odluku tuženice priloženu uz tužbu i odluku Povjerenstva od 17. travnja 2015.

Tuženica u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja i ističe da se u obrazloženju odluke jasno navodi članak 41. stavak 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama kojim je određeno pravo operatora naplatiti odgovarajuću naknadu u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora. Isto je propisano i člankom 14. stavkom 1. Općih uvjeta poslovanja, koji uvjeti, zajedno sa cjenikom čine dio pretplatničkog ugovora sukladno članku 41. stavku 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama. U zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 30. kolovoza 2013. potpisanog od strane samog tužitelja, proizlazi da je ugovor sklopljen na 24 mjeseca, te je u točki 7. zahtjeva jasno navedeno da se pretplatnik obvezuje na minimalno trajanje ugovora, te da se u slučaju raskida ugovora prije isteka ugovornog razdoblja obvezuje platiti mjesečnu naknadu za preostalo razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario. Tužitelj ne osporava da je sklapanjem pretplatničkog ugovora dobio mobilni uređaj Samsung Galaxy S4 uz popust, a navedeni popust se može ostvariti samo uz obvezu minimalnog trajanja ugovornog odnosa od 24 mjeseca. Kako tužitelj ne osporava da je pretplatnički ugovor raskinuo prije isteka obveznog trajanja ugovora, operator je ispravno primijenio odredbu članka 41. stavka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Prema navedenom članku, a uzevši u obzir cjenik, kao i ugovorni tarifni model, te mjesečne naknade koje su preostale od trenutka raskida do trenutka isteka ugovorne obveze, tužitelj bi bio u obvezi podmiriti iznos od 2.673,55 kn, a kako je dobiveni popust na mobilni uređaj iznosio 4.075,43 kn, primjenom članka 41. stavka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama, tužitelju je naplaćena povoljnija naknada od 2.673,55 kn. Stoga se tužitelj ne može pozivati da nije znao na temelju kakvih uvjeta je dobio mobilni uređaj, te mu je u konačnici prilikom raskida ugovora obračunata i niža naknada u odnosu na vrijednost mobilnog uređaja. Prigovor tužitelja da pretplatnički ugovor ne sadrži odredbe Zakona o zaštiti potrošača je irelevantan, obzirom da ni sam tužitelj ne navodi koje to odredbe nisu navedene u ugovoru, a s druge strane isto ne utječe na obračun usluga u računu za mjesec prosinac 2014. Sva prava iz Zakona o zaštiti potrošača koja se primjenjuju na korisnike javnih komunikacijskih usluga sadržana su u općim uvjetima poslovanja kao dijelu pretplatničkog ugovora. Tužitelj paušalno iznosi općeniti prigovor u smislu enormnih troškova roaming dolaznih i odlaznih poziva i trajanje međunarodnih poziva, a da ne specificira o kojem se razdoblju radi, niti na kojim spornim okolnostima temelji svoj prigovor. S druge strane, cijene roaming i međunarodnih poziva su sadržane u cjeniku, kao dijelu pretplatničkog ugovora, sukladno članku 41. stavku 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba se na tužbu očitovala na način da opisuje kronologiju događaja, te se pri tome poziva na članak 5.1.3. Općih uvjeta poslovanja, koji su sastavni dio pretplatničkog ugovora, a kojima je propisano da je u slučaju raskida ugovora korisnik obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada 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 krajnjeg korisnika. Povjerenstvo za rješavanje pritužbi potrošača odbacilo je dopisom od 17. ožujka 2015. prigovor tužitelja kao nepravovremen,

sukladno članku 10.5. Općih uvjeta poslovanja -----, a po uputi HAKOM-a prigovor je obrađen na Povjerenstvu 14. travnja 2015., na način da je prigovor odbijen kao neosnovan odlukom od 17. travnja 2015.

Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenice tuženice i u odsutnosti uredno pozvanih tužitelja i zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14. i 29/17.), o čemu su tužitelj i zainteresirana osoba bili upozoreni u pozivu za raspravu.

Na raspravi, opunomoćenica tuženice istakla je da je u točki 1. zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa razvidno da opći uvjeti poslovanja čine sastavni dio pretplatničkog ugovora. Nadalje, presude na koje se poziva tužitelj obuhvaćaju razdoblje od 2004. do 2006. kada je na snazi bio Zakon o telekomunikacijama koji nije predviđao odredbu o naplati naknada u slučaju raskida ugovora, dok sadašnji Zakon o elektroničkim komunikacijama to predviđa u članku 41.

Ocjenjujući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženice dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavanu odluku sud je utvrdio da je tuženica odbila zahtjev tužitelja za rješavanje spora vezan uz prigovor na račun za prosinac 2014. obračunatog za pretplatničku liniju tužitelja. U obrazloženju se navodi da ugovorne strane sklapanjem pretplatničkog ugovora ostvaruju određena prava i obveze koje su definirane samim pretplatničkim ugovorom, a prema članku 41. stavku 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14.), sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Člankom 41. stavcima 5. i 6. navedenog Zakona određeno je pravo korisnika da u svakom trenutku zatraži raskid pretplatničkog ugovora, ali i pravo operatora na naplatu naknade za prijevremeni raskid ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora. Međutim, u slučaju kada operator nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, korisnici imaju pravo raskida ugovora bez obveze plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora. Člankom 14. stavkom 1. Općih uvjeta poslovanja određeno je da je korisnik u slučaju jednostranog raskida ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, što uključuje i raskid u slučaju prijenosa broja, obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada 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 korisnika. U konkretnom slučaju, tužitelj je raskinuo ugovor sklopljen 30. kolovoza 2013. uz obvezno razdoblje trajanja od 24 mjeseca prije 30. kolovoza 2015., pa je sukladno prethodno navedenoj odredbi obavezan platiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora koji je realiziran 19. prosinca 2014. na temelju zahtjeva korisnika za prijenos broja u mrežu drugog operatora. U konkretnom slučaju, korisniku je račun izdan u iznosu od 2.673,55 kn bez PDV-a, koji je jednak preostalim mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora i koji je u konkretnom slučaju povoljniji od iznosa ostvarenih popusta na proizvode i usluge koje je korisnik ostvario u iznosu od 4.075,43 kn bez PDV-a. Prema članku 13. stavcima 1. i 5. Općih uvjeta za potraživanja dospjela nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja ----- će korisniku izdati račun, a što je u skladu sa člankom 21. stavkom 2. Pravilnika o prenosivosti broja (Narodne novine, broj: 100/12.) kojim je određeno kako će davatelj broja podnositelju zahtjeva za prijenos broja ispostaviti račun za obavljene elektroničke komunikacijske usluge za mjesec u kojem je izvršen prijenos broja. U vezi prigovora da je ----- propustio obavijestiti korisnika da je prvotni zahtjev za raskid ugovora od 10. listopada 2014. nepotpun, tuženica ističe da je korisnik podnošenjem zahtjeva za

prijenos broja u mrežu drugog operatora 19. prosinca 2014. realizirao svoje pravo raskida ugovora. Analizom spornog računa nisu utvrđene nepravilnosti pri obračunu i ispostavi istog, pa je tuženica zaključila da nema pravne osnove za uvažavanje prigovora iz zahtjeva za rješavanje pojedinačnog spora između operatora i krajnjeg korisnika, i to na temelju članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Odredbom članka 41. stavka 1. Zakona 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).

Stavkom 3. navedenog članka Zakona propisano je da 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.

Stavkom 4. navedenog članka Zakona propisano je da 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.

Stavkom 5. navedenog članka Zakona 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.

Stavkom 6. navedenog članka Zakona propisano je da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. ovoga članka, osim dospelog dugovanja za pružene usluge.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka donesena je nakon potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, uvidom u Opće uvjete poslovanja koji su bili na snazi od 12. listopada 2012., razvidno je da je člankom 13.1.e) propisano da pretplatnički odnos između operatora i krajnjeg korisnika može biti raskinut u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja u skladu s posebnim propisom. Člankom 5.1.3. navedenih Općih uvjeta propisano je da je korisnik u slučaju jednostranog raskida ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, što uključuje i raskid u slučaju prijenosa broja, obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada 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 korisnika. Člankom 14.5. propisano je da u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja krajnji korisnik ostaje u obvezi plaćanja usluga korištenih do trenutka prijenosa broja, a za potraživanja dospelja nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja će korisniku izdati račun.

Uvidom u zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 30. kolovoza 2013. potpisanog od strane samog tužitelja, proizlazi da je ugovor sklopljen na 24 mjeseca, te je u točki 7. zahtjeva jasno navedeno da se pretplatnik obvezuje na minimalno trajanje ugovora, te da se u slučaju raskida ugovora prije isteka ugovornog razdoblja obvezuje platiti mjesečnu naknadu za preostalo razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ukoliko je ista povoljnija za pretplatnika.

Prema mišljenju suda, navedena ugovorna odredba u skladu je sa sadržajem prethodno citirane odredbe članka 41. stavka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama, te je tužitelj prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa morao biti upoznat sa svojom obvezom u slučaju raskida ugovora, pa je 30. kolovoza 2013. potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora na rok od 24 mjeseca pristao na takav ugovorni uvjet. Slijedom iznesenog, tuženica je pravilno zaključila da je u konkretnom slučaju, korisniku račun izdan u iznosu od 2.673,55 kn bez PDV-a, koji je jednak preostalim mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora i koji je u konkretnom slučaju povoljniji od iznosa ostvarenih popusta na proizvode i usluge koje je korisnik ostvario u iznosu od 4.075,43 kn bez PDV-a, kada je zbog sklapanja istog pretplatničkog ugovora uz obvezno razdoblje trajanja od 24 mjeseca dobio mobilni uređaj Samsung Galaxy S4 s popustom. Nadalje, tuženica je u osporavanoj odluci čiji je sadržaj u bitnom prethodno opisan u ovoj presudi, pravilno odgovorila i na ostale prigovore tužitelja.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu, 25. travnja 2017.

Sutkinja:
Tamara Bogdanović, 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 pobijane presude (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

- 1.
2. Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. Vrh
4. U spis

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno: 8.5.2017. 9:29:28	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.
034-07/15-01/59	-04
Uredžbeni broj:	Prij. Vrij.
437-17-4	0



d1918908

Za točnost otpravka – ovlaštteni službenik:

Snježana Miletić

