



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI

Korzo 13

Poslovni broj: 10 UsI-799/15-17

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Danici Vučinić, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke Sanje Misirača, u upravnom sporu tužitelja _____ iz _____, zastupan po opunomoćenicima iz _____ odvjetničko društvo _____ sa sjedištem u _____, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe _____, sa sjedištem u _____, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 30. siječnja 2017.,

presudio je

Poništava se rješenje Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, KLASA: UP/I-344-08/14-01/1162, URBROJ: 376-05/AP-15-4 (IM) od 9. travnja 2015., te se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak.

Obrazloženje

Odlukom tuženika, KLASA: UP/I-344-08/14-01/1162, URBROJ: 376-05/AP-15-4 (IM) od 9. travnja 2015. odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika (ovdje tužitelja) vezan uz prigovor za raskid pretplatničkog odnosa od operatora javnih usluga _____ kao neosnovan.

Tužitelj je ovom Sudu pravodobno podnio tužbu kojom osporava zakonitost i ustavnost rješenja tuženika, te navodi kako je 22. prosinca 2014. Podnio putem punomoćnika Zahtjev za rješavanje spora, ali da je tuženik protivno dužnosti sadržanoj u dostavljenoj punomoći, pobijanu odluku dostavio izravno i samo tužitelju, a ne njegovu punomoćniku što smatra neispravnim i protuzakonskim. Prije podnošenja zahtjeva za rješavanje spora, navodi kako je prethodno podnio pisani prigovor operatoru _____ a prvom stupnju kao i pritužbu u drugom stupnju sukladno članku 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama te općim uvjetima poslovanja operatora, a obzirom da Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa zaključen između _____ i tužitelja nikada nije realiziran zbog neinstaliranja opreme od strane operatora, na koji dopis je operator 13. svibnja 2014. odgovorio tvrdeći da je iz nepoznatih razloga tužitelj ostavio kompletnu opremu za _____ uslugu _____, te da će mu instalacija opreme biti obavljena, a koja instalacija opreme da je izostala zbog čega se tužitelj ponovno obratio operatoru zbog nemogućnosti korištenja ugovorene usluge i dodatne činjenice da su adrese na koje su pristizali računi i adresa tužitelja različite, odnosno da računi nisu dolazili na adresu tužitelja već na adresu _____, na koje pritužbe operator negativno odgovara ne očitujući se uopće o ispravnosti opreme i nemogućnosti korištenja usluge i poziva se na odredbe članka 14.1. Općih uvjeta poslovanja _____. Tužitelj ističe kako navedene odredbe Općih uvjeta u konkretnom slučaju očito predstavljaju nepoštene odredbe u smislu članka 49. i članka 50. stavak 3., 4. i 7. Zakona o zaštiti potrošača, te navodi

kako operator ispostavlja račune tužitelju za uslugu koju isti nije nikada koristio odnosno koju operater nije pružio obzirom da nikada nije niti instalirao opremu za pružanje usluge na adresi , pa da stoga niti tužitelj nije u obvezi ispuniti svoju obvezu u smislu plaćanja računa i stoga predlaže da se poništi odluka tuženika.

Zainteresirana osoba je u odgovoru na tužbu navodi da je tužitelj zasnovao pretplatnički odnos za paket uz minimalno ugovoreno razdoblje od 24 mjeseca 21. veljače 2014. i da će se instalacija usluge izvršiti od strane tehničara davatelja usluga, ali da je nenamjernim propustom kreiran nalog za instalaciju usluge na pogrešnu adresu što je utvrđeno nakon potpisivanja novog zahtjeva tužitelja za zasnivanje pretplatničkog odnosa paket na kojem je upisana adresa . a koji zahtjev je potpisan 24. ožujka 2014. uz minimalno trajanje ugovora od 24 mjeseca, uz naznaku zahtjeva za samoinstalaciju usluge. Navodi kako se tužitelj obraćao operateru za raskid ugovora za paket, zbog nemogućnosti korištenja ugovorene usluge na adresi i da mu je svaki put pojašnjeno da raskid ugovora bez plaćanje naknade za prijevremeni raskid ugovora nije moguć budući je 10. travnja 2014. Preuzeo opremu za korištenje usluge čime da je davatelj usluga izvršio svoju obvezu da omogući pretplatniku korištenje ugovorene usluge. Što se tiče navoda tužitelja da su računi stizali na adresu ističe da na navedenoj adresi iz tehničkih razloga nije bilo moguće realizirati traženu uslugu, sukladno zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 17. veljače 2014., o čemu je tužitelj pravovremeno obaviješten pa da je stoga i račun za ožujak 2014. koji je omaškom kreiran za adresu , u potpunosti poništen 17. travnja 2014. I smatra da treba odbiti tužbeni zahtjev.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da u svezi s navodima tužitelja da odluka nije dostavljena punomoćniku, priznaje da je pri dostavi počinjena pogreška, ali da pri tome nije došlo do propuštanja roka i da se radi o pogrešci koja nije od bitnog značaja za ishod postupka. Nadalje navodi da je tužitelj nakon zatražene instalacije opreme ugovorom od 21. veljače 2014. s pogrešno naznačenom adresom na nalogu za instalaciju, podnio novi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 24. ožujka 2014. i time da prethodni ugovor ne proizvodi pravne posljedice i da nije bio predmet odlučivanja u upravnom postupku, te da je tužitelj u vezi s ugovorom od 24. ožujka 2014., preuzeo potrebu opremu temeljem koje je mogao početi koristiti uslugu na adresi , pa da je stoga irelevantno pozivanje tužitelja na članak 358. Zakona o obveznim odnosima i da je stoga neosnovan zahtjev tužitelja za raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid odnosno naplate po bilo kojoj osnovi u odnosu na zahtjev tužitelja za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 24. ožujka 2014. i predlaže da se odbije tužba kao neosnovana.

U ovom upravnom sporu 23. siječnja 2017. održano je ročište za raspravu u prisutnosti opunomoćenice tužitelja i tužitelja osobno, a u odsutnosti uredno pozvanog tuženika i zainteresirane osobe, te je sukladno odredbi članka 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 20/10, 143/12, 152/14 i 94/16, u nastavku teksta: ZUS) dana mogućnost strankama izjasniti se o zahtjevima i navodima stranaka, te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Opunomoćenica tužitelja ustrajala je kod tužbe i tužbenog zahtjeva, te je u spis predala dopis od 3. ožujka 2014. i predložila je da se kao svjedok sasluša . na okolnost ne instalacije telefonske linije, te je predložila i očevid na licu mjesta. Vezano uz dopis koji je predala u spis, navodi da u korelaciji s odredbom članka 12. Općih

uvjeta poslovanja „, očitio da postoji tehnička nemogućnost pružanja usluge na navedenoj adresi . , a što da je bilo poznato u vrijeme zaključenja pretplatničkog ugovora, a o čemu nije obavijestio krajnjeg korisnika, te da postoji osnova za raskid predmetnog ugovora bez plaćanja naknade od strane krajnjeg korisnika ovdje tužitelja.

U cilju ocjene zakonitosti osporavanog rješenja tuženika Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojemu je doneseno osporavano rješenje tuženika i prvostupanjsko rješenje, te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta ovog upravnog spora.

Sud je odbio u sporu provesti predložene dokaze, ocijenivši te dokazne prijedloge suvišnima za rješavanje ovoga spora kraj činjenica koje su u ovom sporu nesporne, te činjenica koje su utvrđene uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu predmeta upravnoga postupka i ovoga upravnog spora, a što će se u nastavku obrazložiti.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je nakon provedene rasprave, utvrdio da je tužbeni zahtjev osnovan.

Odredbom članka 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, dalje ZEK), 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). (3) 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. (4) 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. (5) 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. (6) 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.

Tako je sukladno članku 13. stavku 1. Općih uvjeta poslovanja (dalje Opći uvjeti), propisano da krajnji korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Ugovora poštom, elektroničkim putem, telefaksom ili potpisivanjem zahtjeva za raskid Ugovora na ovlaštenom prodajno-poslovnom mjestu.

Odredbom članka 14. Općih uvjeta je propisano da u slučaju da Krajnji korisnik jednostrano raskine Ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora (što uključuje i raskid Ugovora u slučaju prijenosa broja), Krajnji korisnik je 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. Ako je Ugovor tijekom obveznog trajanja raskinut od strane krivnjom Krajnjeg korisnika, Krajnji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora.

Uvodno, osnovan je prigovor tužitelja kojim navodi da osporavana odluka nije dostavljena njegovu opunomoćeniku, a koji je dostavio punomoć za zastupanje, koju pogrešku priznaje i sam tuženik, ali obzirom da time nije došlo do propuštanja roka, nema utjecaja na sam ishod postupka.

Iz spisa predmeta proizlazi da je tužitelj 21. veljače 2014. potpisao ugovor za paket uz minimalno ugovorno razdoblje od 24 mjeseca, na kojem zahtjevu je naznačeno da će instalacija opreme biti izvršena od strane tehničara, te je kreiran i nalog za instalaciju za 17. ožujak 2014. Međutim, nalog za instalaciju glasio je na pogrešnu adresu što je utvrđeno tek kada je tužitelj već potpisao novi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu paket, uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, na kojemu je upisana adresa i na kojem zahtjevu je navedena samoinstalacija usluge. Tužitelj je preuzeo opremu 10. Travnja 2014., s time da je naknadno i poništen račun za ožujak 2014. jer u tom razdoblju usluga nije niti korištena, nakon čega se tužitelj nekoliko puta javljao Službi za korisnike i iskazivao nezadovoljstvo sa routerom, da bi na kraju cijelu opremu ostavio u centru, te je 13. svibnja 2014. kontaktiran od strane tehničke podrške i izdan je nalog da se oprema uzme sa mjesta gdje je ostavljena i da se na adresi tužitelj izvrši instalacija, da bi se 15. rujna 2014. tužitelj obratio prodajnom mjestu i zatražio raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid. Tužitelj navodi kako su računi stizali na adresu, dok tuženik ističe kako na toj adresi nije bilo moguće realizirati traženu uslugu zbog tehničkih poteškoća o čemu je tužitelj pravovremeno obaviješten, pa je stoga i račun za ožujak 2014. koji glasi na spomenutu adresu, u potpunosti poništen 17. travnja 2014. Dakle, Ugovor od 21. veljače 2014. zajedno sa pogrešno naznačenom adresom na nalogu za instalaciju, ne proizvodi nikakve pravne posljedice, niti je bio predmet odlučivanja u upravnom postupku.

Tužitelj opetovano upire na činjenicu kako nije niti došlo do instalacije opreme od strane operatora, te da se operator uopće nije očitovao o navodima tužitelja oko ispravnosti opreme i nemogućnosti korištenja usluge. Tuženik i zainteresirana osoba u svojim očitovanjima navode kako je tužitelj samovoljno vratio preuzetu opremu na prodajno mjesto, te da je izdan nalog da se prikupi ta oprema iz prodajnog mjesta i da se izvrši instalacija na adresi tužitelja, o čemu da je obaviješten i sam tužitelj pismenim putem. O daljnjem postupanju povodom eventualno izdanog naloga nema nikakvih dokaza odnosno u spisu upravnog postupka ne prileže niti nalog da se izvrši instalacija opreme, niti pisana obavijest upućena tužitelju, tako da je pitanje instalacije opreme ostalo sporno jer nema niti jednog dokaza da je nalog izdan, da je po istome postupano, a što je najvažnije i dalje ostaje nepoznanica da li se na adresi tužitelja pokušalo instalirati opremu, te da li uopće postoje tehničke mogućnosti za ispravno funkcioniranje usluge, niti se tuženik očitovao na ovu okolnost, kao niti zainteresirana osoba u svojim odgovorima na tužbu.

Slijedom svega navedenog, na temelju članka 58. stavka 1. ZUS-a tužbeni zahtjev valjalo je usvojiti i predmet vratiti tuženiku na ponovno odlučivanje.

U ponovnom postupku tuženik je dužan u roku od 60 dana od dostave ove presude donijeti odluku kojom će točno utvrditi da li je instalirana oprema na adresi, te da li postoji obveza plaćanja usluge koja možebitno nije niti konzumirana, pridržavajući se pritom po članku 81. stavku 2. Zakona o upravnim sporovima, pravnog shvaćanja i primjedbi ovog Suda.

Budući da tužba nije odbačena, niti je tužbeni zahtjev odbijen, sukladno članku 5. stavku 1. Zakona o sudskim pristojbama („Narodne novine“, broj 74/95, 57/96, 137/02, 26/03, 125/11, 112/12, 157/13, 110/15) tužitelj nije u obvezi plaćanja sudske pristojbe.

U Rijeci, 30. siječnja 2017.

S u t k i n j a

Danica Vučinić, dipl. iur., v. r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude žalba nije dopuštena (članak 66.a stavak 1. Zakona o upravnim sporovima).

Dostaviti:

- opunomoćeniku tužitelja

u

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

- zainteresiranoj osobi o., sa sjedištem u

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

Za točnost otpravka – ovlaštena službenica:



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	9.2.2017. 8:51:38	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/15-01/35	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-17-8	spis	0



11880290

