



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primijeno:	16.4.2018. 9:07:48
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.
034-07/17-01/104	-04
Urudžbeni broj:	Pril. Vrij.
437-18-7	0



Poslovni broj: 10 UsI-1075/17-21

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Danici Vučinić, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke
, u upravnom sporu tužitelja
protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša
Mihanovića 9, zastupanog po službenoj osobi, uz sudjelovanje
zainteresirane osobe Tele2 d. o. o., sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 269 D, radi
rješavanja spora između korisnika i operatera, 9. travnja 2018.,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi poništenja rješenja Hrvatske regulatorne agencije
za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/17-01/580, URBROJ: 376-05-17-6 od 13. srpnja
2017.

Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/17-01/580, URBROJ: 376-05-17-6 od 13. srpnja 2017., točkom I. usvojen je zahtjev za rješavanjem spora između tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga Tele2 d. o. o. iz Zagreba, u dijelu koji se odnosi na povrat jednokratno plaćenog iznosa mjesečne naknade od 55,00 kuna, prilikom aktivacije tarife Slagalica; točkom II. izreke rješenja naloženo je operatoru javnih komunikacijskih usluga Tele2 d. o. o., da tužitelju u roku od 15 dana od dana primitka rješenja izvrši povrat navedenog iznosa mjesečne naknade od 55,00 kuna naplaćenog za aktivaciju tarifnog paketa Slagalica, za vrijeme od 1. ožujka 2017. do 31. ožujka 2017.; točkom III. izreke rješenja odbačen je zahtjev za rješavanje spora između tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga Tele2 d. o. o. iz Zagreba, glede nadoknađivanja materijalne štete na ukupnom iznosu od 1. 595,00 kuna, za plaćanje mjesečne naknade za vrijeme od 1. siječnja 2015. do 31. svibnja 2017. i štete u ukupnom iznosu od 30.450,00 kuna, za troškove podnošenja pisanih prigovora/reklamacija/zahtjeva za rješavanje spora, također za vrijeme od 1. siječnja 2015. do 31. svibnja 2017., kao nedopušten.

Tužitelj je ovom Sudu pravodobno podnio tužbu kojom osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi kako osporava sva rješenja navedena u tužbi i smatra da je HAKOM bio dužan temeljem presude Upravnog suda naložiti isplatu operatoru Tele2 d. o. o. u iznosu od 55,00 kuna za sve mjesece korištenja tarifa, da smatra kako je operator Tele2 d. o. o. i HAKOM pogrešno protumačio odredbe općih uvjeta poslovanja za pretplatnike operatera Tele2 d. o. o. kao i uvjete korištenja promocije bonova u Tele2 d. o. o., da HAKOM u svojom rješenjima konstatira da je tužitelj aktivirao tarifu Totalna i da je do deaktivacije i ponovne aktivacije došlo u roku od 30 dana, to jest unutar 30 dana, a što da je protivno uvjetima

poslovanja operatera Tele2 d. o. o. u točki VI. i IX. koja kaže trajanje paketa je 30 dana od aktivacije paketa, te da se neiskorištena količina usluga uključena u tarifu po proteku navedenog roka od 30 dana automatski poništava, iz čega proizlazi da je tužitelj kao korisnik paketa Totalna te njegovim prijevremenim deaktiviranjem tarife, odnosno od isteka 30 dana zakinut za određeni iznos usluge u paketu i za koji mu je prijevremeno deaktivirao paket, odnosno tarifa Totalna, čime da je operater Tele2 d. o. o., kršio uvjete poslovanja i uvjete korištenja Pripade tarife, Totalna, Božićna, Slagalica Surf 1, 2, 3 i 4. Nadalje zahtjeva i da mu se nadoknadi šteta za prijevremeno deaktiviranje tarifa i da mu ponište sva rješenja tuženika.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako tužitelj u konkretnom slučaju podnosi tužbu protiv više rješenja, a Sud da je uputio tuženika na jedno od rješenja i predlaže da se tužitelj pozove na dopunu tužbe, odnosno na specifikaciju tužbenog zahtjeva i smatra da je stoga tužba nerazumljiva, ali u odnosu na rješenje od 13. srpnja 2017., navodi kako je usvojen prigovor tužitelja i da tuženiku nije jasno iz kojeg razloga uopće podnosi tužbu na predmetno rješenje i obzirom da isti i dalje ustraje sa svojim zahtjevom za naknadu štete, napominje kako je u obrazloženju rješenje pojašnjena nenadležnost tuženika u odnosu na zahtjev za naknadom štete jer da temeljem članka 51. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama, da se korisnici tuženiku mogu obratiti isključivo vezano za prigovor za ispostavljeni račun, kakvoću usluge ili povredu odredaba pretplatničkog ugovora u svrhu u uklanjanja nepravilnosti pa je stoga i taj dio zahtjeva tužitelja odbačen kao nedopušten, a naknadu štete može potraživati privatnom tužbom pred stvarno nadležnim sudom i predlaže da se odbije tužba kao neosnovana.

U ovom sporu provedena je rasprava na ročištu održanom 30. ožujka 2018. u prisutnosti tužitelja i službene osobe 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 ustrajao kod svih navoda iz tužbe i tužbenog zahtjeva i navodi kako Tele2 krši odredbe članka 300. Zakona o obveznim odnosima, kao i Uvjete poslovanja koji su vrijedili do srpnja 2017., te da ujedno krši i svoj cjenik, te ističe da mu nije vraćen iznos koji je on tražio za sva rješenja protiv kojih je podnijeta tužba.

Službena osoba tuženika ostala je pri svim navodima iz obrazloženja osporenog rješenja i odgovora na tužbu, te navodi kako je djelomično usvojen zahtjev tužitelja u odnosu na povrat jednokratno plaćenog iznosa mjesečne naknade, a zahtjev da je odbačen u dijelu u kojem traži naknadu štete, te da je odluka donesena u skladu s pravnim shvaćanjima ovog Suda, a sve što tužitelj danas ističe, da nije relevantno za ovaj spor.

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.

Odredbom 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: Zakon), 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.

Odredbom članka 29. stavak 9. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ broj: 154/11., 149713., 82/14., 24/15. i 42/16., dalje Pravilnik), propisano je da će krajnjem korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, operator umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

Uvidom u spis upravnog postupka, ovaj Sud je utvrdio da je tuženik udovoljio zahtjevu tužitelja i odredio da se izvrši povrat uplaćenog iznosa mjesečne naknade od 55,00 kuna za korištenje tarife Slagalica, dostupne u vremenu od 1. ožujka 2017. do 31. ožujka 2017., na način kako je to opisano u obrazloženju osporavanog rješenja, pa stoga ovaj Sud smatra da točkom I. Izreke rješenja nije povrijeđen pravni interes tužitelja.

Odredbom članka 50. stavak 1. i 2. Zakona, 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 pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Prigovor iz stavka 1. ovoga članka krajnji korisnik usluga podnosi u pisanom obliku operatoru javnih komunikacijskih usluga, koji provodi postupak rješavanja prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Odredbom članka 51. stavak 1. Zakona, propisano je da u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi 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 rješavanja spora pred Agencijom. Stavkom 2. istog članka Zakona 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.

Stoga je pravilno odlučio tuženik kada je u odbacio zahtjev tužitelja koji se odnosi na naknadu štete jer to ne spada u stvarnu nadležnost tuženika, kao što je to naprijed navedeno, ali se time se ne dira u pravo tužitelja da zasebnom tužbom pred sudom opće nadležnosti od tuženika potražuje naknadu štete po općim pravilima naknade štete.

U Rijeci 9. travnja 2018.

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, u roku od 15 dana od dana dostave presude.

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

Dostaviti:

- tužitelju
- tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
- zainteresiranoj osobi Tele2 d. o. o., sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 269 D
- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“



Za točnost otpravka – ovlaštena službenica: