



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 sutkinji toga suda Željki Babarović, uz sudjelovanje Suzane Pavić, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja „Terrakom“ d.o.o. Zagreb, Radnička cesta 48, kojeg zastupaju opunomoćenici, odvjetnici iz odvjetničkog društva „Ilić, Orehovec & partneri“, Zagreb, Smičiklasova 18, protiv tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe, [REDACTED] radi rješavanja spora između korisnika i operatora komunikacijskih usluga, nakon usmene i javne rasprave, 12. rujna 2018. godine,

p r e s u d i o j e

- I) Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/16-01/116, Urbroj: 376-05/BI-16-8 (IM) od 29. travnja 2016. godine.
- II) Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova upravnog spora u iznosu od 2.500,00 kn kao neosnovan.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/16-01/116, Urbroj: 376-05/BI-16-8 (IM) od 29. travnja 2016. g. pod točkom I) usvojen je zahtjev za rješavanje spora između korisnika [REDACTED], zastupanog po punomoćnici Tatjani Budinski iz Zagreba, Višnje Stahuljak i operatora javnih komunikacijskih usluga Terrakoma d.o.o. iz Zagreba, Selska cesta 90A, u cijelosti kao osnovan i pod točkom II) naloženo je operatoru javnih komunikacijskih usluga Terrakomu d.o.o. iz Zagreba, Selska cesta 90A da korisniku [REDACTED] zastupanom po punomoćnici Tatjani Budinski iz Zagreba, Višnje Stahuljak 7 izvrši financijsko odobrenje cjelokupnog iznosa od 327,30 kuna koji predstavlja iznos naplaćenog popusta koji je korisnik iskoristio prvih šest mjeseci korištenja ugovorne javne komunikacijske usluge, a ako je račun već plaćen u cijelosti, korisniku je potrebno vratiti više zaračunati iznos.

Tužitelj u tužbi pobija zakonitost osporavane odluke te u bitnome ističe kako smatra da je istom pojedinačnom odlukom, odnosno postupanjem tuženika tijekom upravnog postupka uopće, povrijeđeno pravo odnosno pravni interes tužitelja, a budući da tuženik nije nikako, odnosno nije pravilno primijenio zakon, te budući da u postupku koji je prethodio

donošenju pobijanog akta nije postupio prema pravilima postupka odnosno nije pravilno utvrdio činjenice, a iz utvrđenih činjenica je izveo pogrešan zaključak.

Naime, odlukom tuženika od dana 29. travnja 2016. godine naloženo je tužitelju, kao operatoru javnih komunikacijskih usluga, da izvrši financijsko odobrenje cjelokupnog iznosa od 327,30 kuna korisniku [REDACTED] a koji iznos predstavlja naplaćeni popust koji je korisnik iskoristio u prvih šest mjeseci korištenja ugovorne javne komunikacijske usluge.

Naime, u upravnom postupku u kojemu je donesena pobijana odluka nije bio sporan zahtjev korisnika, [REDACTED] za raskidom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (pretplatničkog ugovora), a sve budući da tužitelj iz tehničkih i formalnih razloga nije bio u mogućnosti pružiti istu uslugu na novoj adresi na koju je tužitelj preselio. Upravo iz navedenoga razloga, tužitelj od korisnika nije niti potraživao iznos mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, a budući da bi to bilo protivno odredbama čl. 41. st. 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, dalje u tekstu: ZEK)

Slijedom navedenog, a suprotno utvrđenju tuženika, u konkretnom slučaju ne radi se o nemogućnosti ispunjenja ugovornih obveza u skladu s općim uvjetima na strani tužitelja. Naime, u Općim uvjetima poslovanja tužitelja od dana 01. siječnja 2013. godine u članku 10. propisane su obveze Terrakoma d.o.o. u svrhu pružanja usluga krajnjim korisnicima.

Navedenim člankom se ne propisuje kao obveza tužitelja da je isti dužan bezuvjetno, dakle neovisno o bilo kakvim mogućnostima, omogućiti prijenos priključka na novu adresu korisnika. Iz navedenog razloga, a imajući na umu odredbu čl. 41. st. 4. ZEK-a koja propisuje kako sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa, ne može se govoriti o tome da tužitelj, kao operator javnih komunikacijskih usluga, nije u mogućnosti ispuniti svoju ugovornu obvezu budući da takva njegova obveza u pretplatničkom ugovoru nije niti predviđena. Osim toga, Opći uvjeti poslovanja tužitelja niti jednom svojom odredbom ne propisuje takvu obvezu tužitelja. Slijedom navedenog, tužitelj ističe kako u konkretnoj pravnoj stvari tuženik nije niti mogao primijeniti odredbu čl. 41. st. 6. ZEK-a budući da ne postoji ugovorom propisana obveza tužitelja da mora bezuvjetno omogućiti prijenos priključka trajnom korisniku na drugu adresu. S druge strane, ako bi se prihvatilo takvo široko tumačenje odredbe čl. 41. st. 6. ZEK-a time bi se od strane nadležnog regulatornog tijela u neravnopravan, odnosno diskriminatoran, položaj stavili oni pružatelji javnih komunikacijskih usluga koji imaju koncesije za pružanje usluge samo za područje određenog grada, naspram na primjer drugih koji imaju koncesiju za pružanje navedenih usluga na području cijele Republike Hrvatske. Upravo iz toga razloga tužitelj upućuje na činjenicu kako se svaki pretplatnički ugovor sklapa s korisnikom za pružanje javne komunikacijske usluge na točno određenoj adresi, odnosno lokaciji navedenoj u zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Slijedom navedenog, upravo je lokacija na kojoj se pruža usluga jedan od bitnih sastojaka pretplatničkog ugovora te se pružanje usluga od strane tužitelja, odnosno njegova povreda ugovorne obveze, može promatrati jedinu kroz prizmu pružanja usluga na predmetnoj adresi, a ne i na nekoj možebitnoj trećoj adresi na koju se preseli krajnji korisnik. Ovdje tužitelj posebno ističe kako niti jednim dokumentom, dakle niti Općim uvjetima poslovanja tužitelja, a niti bilo kojim drugim, nije propisana obveza tužitelja da pruža usluge na području cijelog Grada Zagreba, a kako to neosnovano proizlazi iz odluke tuženika. To jest, iz pobijane odluke proizlazi kako je to bila obveza tužitelja. Nadalje, tužitelj ističe kako je odredbom čl. 41. st. 5. ZEK-a propisano kako cit: „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

je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika osim u slučaju iz članka 42. stavka 7. ovoga Zakona."

Naime, utvrđenim činjeničnim stanjem u upravnom postupku koji je prethodio donošenju pobijane odluke nesporno je utvrđeno kako je korisnik, [REDACTED] dana 27. siječnja 2014. godine podnio tužitelju Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

U točki 7. navedenog zahtjeva kao posebnu ponudu korisnik je zatražio popust na korištenje usluge Duet (televizija + Internet) na rok od šest mjeseci, a koji popust mu je i odobren te su mu sukladno odabranoj posebnoj ponudi prvih šest mjeseci ispostavljeni računi u manjem iznosu nego što je to propisano tužiteljevim Cjenikom usluga od dana 22. travnja 2013. godine, a koji se također smatra sastavnim dijelom pretplatničkog ugovora sukladno odredbi čl. 42. st. 4. ZEK-a, i to u iznosu od 105,00 kn mjesečno umjesto punog iznosa cijene usluge od 159,55 kn.

Nadalje, u samom zahtjevu u točki 7. je korisnik upozoren kako je u slučaju raskida pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, mora platiti naknadu u visini preostalih mjesečnih naknada do isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika. Također, tužitelj ističe kako je potpisom predmetnog Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 27. siječnja 2014. godine korisnik ujedno izjavio da je upoznat sa sadržajem i da u cijelosti prihvaća Opće uvjete poslovanja društva Terrakom d.o.o., Kodeks ponašanja na Internetu te Terrakom Cjenik s kojima je upoznat prilikom podnošenja zahtjeva. Slijedom navedenog, tužitelj ističe kako je odredbom čl. 18. st. 5. Općih uvjeta poslovanja tužitelja, a koji se u konkretnom ugovornom odnosu između operatora javnih komunikacijskih usluga i krajnjeg korisnika primjenjuju kao materijalno pravo, a čine i sastavni dio pretplatničkog ugovora prema čl. 42. st. 4. ZEK-a jasno propisano kako cit: „Ako je Pretplatnički ugovor, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja sukladno stavku 2. ovog članka, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti mjesečne naknade 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 sukladno Cjeniku Terrakoma što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga Terrakoma.“

Dakle, jednostavnom usporedbom citirane zakonske odredbe iz čl. 41. st. 5. ZEK-a kao i navedene odredbe Općih uvjeta poslovanja jasno je kako iste u teleološkom smislu propisuju istu obvezu korisnika, odnosno da je isti prilikom raskida pretplatničkog ugovora dužan platiti naknadu u visini popusta koje je ostvario u prvih šest mjeseci trajanja ugovornog odnosa. Budući da je korisnik u razdoblju od 11. veljače 2014. godine kada je započela naplata po potpisanom ugovoru za uslugu Duet (televizija + Internet) do 11. kolovoza 2014. godine plaćao za navedenu uslugu umanjenu cijenu od 105,00 kn mjesečno, umjesto pune cijene od 159,55 kn mjesečno, jasno je kako je isti prilikom raskida ugovora sukladno odredbi čl. 18. st. 5. Općih uvjeta poslovanja tužitelja te odredbi čl. 41. st. 5. ZEK-a u obvezi, zbog prijevremenog raskida predmetnog ugovora dužan platiti naknadu u visini popusta na usluge koje je korisnik ostvario u prvih šest mjeseci korištenja usluga tužitelja. Dakle, suprotno utvrđenju tuženika iz pobijane odluke radi se o iznosu dospjelog dugovanja za pružene usluge, a budući da su korisniku predmetni računi ispostavljeni u razdoblju od veljače do kolovoza 2014. godine. Slijedom navedenog, a budući da korisniku nije ispostavljen račun za plaćanje mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, to je isti u obvezi platiti iznos od 327,30 kn koji predstavlja iznos neplaćenog, a nesporno iskorištenog naplaćenog popusta na usluge tužitelja, a sve sukladno odredbi čl. 41. st. 5. ZEK-a odnosno odredbe čl. 18. st. 5. Općih uvjeta poslovanja.

Tužitelj ovdje osobito upućuje i na nejednaku praksu tuženika u pogledu kada korisnici kao jednu od dodatnih pogodnosti izabiru jedan od uređaja u paleti proizvoda tužitelja prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa na određeno vrijeme (npr. tablet) pa u istom dođe do raskida pretplatničkog odnosa. Naime, u navedenom slučaju tuženik smatra kako je u tom slučaju opravdano potraživati od korisnika naknadu za naplatu pune cijene darovanog uređaja, dok u slučaju kada pružatelj usluge potražuje naknadu u visini popusta na usluge koje je korisnik koristio isti tuženik, prema obrazloženju pobijane odluke, smatra da pružatelj usluge nema pravo potraživati istu naknadu iako se radi o posebnoj ponudi i u jednom i drugom slučaju. Štoviše, ZEK kao jednu od obvezi korisnika usluge predviđa i plaćanje naknade u visini popusta na usluge koje je krajnji korisnik ostvario.

Slijedom svega navedenog, nesporno je kako je tuženik prilikom donošenja pobijane Odluke pogrešno primijenio materijalno pravo odnosno relevantne odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Nadalje, tužitelj ističe kako se na pretplatnički ugovor između tužitelja, kao pružatelja usluge, i krajnjeg korisnika supsidijarno primjenjuju i odredbe Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, dalje u tekstu: ZOO). Konkretno, a budući da se radi o dvostrano obveznom odnosu primjenjuju se odredbe čl. 7. ZOO-a koje kao jedno temeljnih načela obveznih odnosa propisuju načelo jednake vrijednosti činidaba. Budući da je predmetni pretplatnički ugovor sklopljen sa korisnikom na dulji vremenski period od 24 mjeseca, od kojega je tužitelj očekivao prihode kroz dulje vremensko razdoblje, isti je posebnom ponudom izašao u susret korisniku omogućivši mu da u razdoblju prvih šest mjeseci trajanja ugovora plaća naknadu za pruženu uslugu manju od one koja je kao standardna propisana cjenikom tužitelja. Slijedom navedenog, a budući da je do raskida pretplatničkog ugovora došlo nedugo nakon proteka razdoblja od šest mjeseci u kojem je korisnik ostvarivao popust, jasno je kako u navedenom razdoblju nije poštovano načelo jednake vrijednosti činidaba. Samim time i iz navedenog razloga je tužitelj potraživao od korisnika iznos od 327,30 kn, a na koji ima pravo i prema odredbi čl. 41. st. 5. ZEK-a

Samim time, a s obzirom da prilikom donošenja pobijane Odluke tuženik nije pravilno primijenio zakon, a sve to na štetu tužitelja, tužitelj predlaže da naslovni sud nakon održane usmene rasprave poništi osporavanu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako tužitelj podnosi tužbu kojom osporava uvodno označenu odluku tuženika kojom je u cijelosti usvojen zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe, a tužitelju je naloženo da izvrši financijsko odobrenje cjelokupnog iznosa od 327,30 kuna koji predstavlja iznos naplaćenog popusta koji je zainteresirana osoba iskoristila u prvih šest mjeseci korištenja ugovorne javne komunikacijske usluge, a ako je račun već plaćen u cijelosti, zainteresiranoj osobi je potrebno vratiti više zaračunati iznos.

Tužitelj predmetnu odluku pobija smatrajući da mu je povrijeđeno pravo odnosno pravni interes zbog nepravilno utvrđenih činjenica i pogrešno izvedenog zaključka iz utvrđenih činjenica te nepravilne primjene zakona.

Navodi nespornim zahtjev zainteresirane osobe za raskidom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora (dalje: zahtjev), zbog nemogućnosti iz tehničkih i formalnih razloga pružanja iste usluge na novoj adresi na koju se korisnik preselio.

Navodi da se ne radi o potraživanju iznosa mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora jer je to protivno članku 41. stavku 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14, dalje: ZEK).

Ističe da ne postoji ugovorom propisana obveza tužitelja da mora bezuvjetno omogućiti prijenos priključka trajnom korisniku na drugu adresu te da se povreda obveze u odnosu na lokaciju kao jedan od bitnih sastojaka pretplatničkog ugovora može odnositi samo na predmetnu adresu, a ne na možebitno treću adresu zbog preseljenja, a Općim uvjetima

poslovanja tužitelja od 1. siječnja 2013. (dalje: Opći uvjeti) niti drugim propisom nije određena obveza tužitelja da pruža usluge na području cijelog grada Zagreba.

Ističe da je u odnosu na ostvareni popust opravdana primjena članka 41. stavak 5. ZEK-a, članka 18. stavka 5. Općih uvjeta i točke 7. zahtjeva, jer je u predmetnom slučaju korisnik prijevremeno raskinuo obvezno trajanje pretplatničkog ugovora, a koristio je uslugu Duet (televizija+Internet) u razdoblju šest mjeseci i koju je tada plaćao po umanjenoj cijeni u iznosu od 105,00 kn mjesečno, umjesto pune cijene u iznosu od 159,55 kn mjesečno. Time je korisnik za iznos iskorištenog popusta dužan platiti naknadu koja predstavlja iznos dospjelog dugovanja za pružene usluge, a ne mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora. Ističe supsidijarnu primjenu članka 7. Zakona o obveznim odnosima (NN br. 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15, dalje: ZOO) i navedeni iznos potražuje zbog povrede načela jednake vrijednosti činidaba nastale raskidom pretplatničkog ugovora. Tužitelj u predmetnom slučaju osporavani iznos naplaćuje kao jednokratnu naknadu do visine pune cijene za usluge Duet paketa ugovorne posebne ponude i ostvarenog popusta na koji popust je zainteresirana osoba imala pravo prvih šest mjeseci korištenja navedene usluge. Navedeno predstavlja naknadu iz članka 41. stavak 5. ZEK-a.

Sukladno članku 41. stavku 6. ZEK-a, 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 naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

Predmetno opravdano preseljenje zainteresirana osoba je dokazala potvrdom Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske od 10. studenoga 2015., nakon čega je podnijela zahtjev za preseljenjem usluge.

Tužitelj ne spori da ne može pružati ugovorene javne komunikacijske usluge na novoj adresi i iz Čega proizlazi pravo korisnika na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora u iznosu od 327,30 kuna. Predmetni iznos ne predstavlja iznos dospjelog dugovanja za pružene usluge kako to netočno ističe tužitelj i time je irelevantno pozivanje na supsidijarnu primjenu članka 7. ZOO-a. Tuženik u prilog svemu navedenom ističe presudu Visokog upravnog suda Republike Hrvatske, Poslovni broj: Us-8248/2011-6 od 5. lipnja 2013., objavljena u NN br. 109/13., u kojem je sud potvrdio pravilnu ocjenu tuženika u dijelu koji se odnosi na okolnost preseljenja priključka na novu lokaciju, navodeći da pretplatnica nije dužna podmiriti mjesečne naknade za uslugu koju nije koristila zbog činjenice preseljenja u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja, niti je tužitelj imao pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora. Sukladno navedenom, tuženik ističe kako je pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje i na ispravan način primijenio odredbe zakona te donio odluku u okviru nadležnosti propisane ZEK-om.

Predlaže da se tužba u cijelosti odbije kao neosnovana.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je dana 05. rujna 2018. g. održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenika tužitelja, opunomoćenice tuženika i zainteresirane osobe, čime je strankama, u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17., dalje: ZUS), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na raspravi je tužitelj ostao kod tužbe i tužbenog zahtjeva, te dodao u odnosu na tuženikov odgovor na tužbu od 04. kolovoza 2016. kako predmet spora nije potraživanje tužitelja na ime naknade zbog prijevremenog raskida pretplatničkoga ugovora već se radi o potraživanju na ime naknade u visini popusta na uslugu koju je korisnik ostvario u prvih 6

mjeseci korištenja usluge. Osim toga u pobijanom rješenju se niti jednom riječju ne navodi da bi se potraživanje tužitelja odnosilo na naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora već isto obrazloženje tuženik daje tek u odgovoru na tužbu. Da je potraživanje tužitelja osnovano potvrđuje i odgovor koji se može pronaći na web stranici tuženika, a koji je u skladu s odredbom čl. 41. st. 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama prema kojem pretplatnik mora platiti naknadu za raskid u visini ostvarenih popusta na proizvod i usluge. Prilaže u spis navedeni izvod sa internetskih stranica HAKOM-a

Tuženik je ostao kod odgovora na tužbu te navoda osporenog rješenja, smatrajući da je sve obrazloženo u odgovoru na tužbu koji prileži spisu, te da navodi tužitelja stoga nisu osnovani.

Zainteresirana osoba je navela kako on ugovor sa tužiteljem nije raskinuo iz nekog svog hira već zato što se preselio na novu adresu u Zagrebu, na Trešnjevci a oni mu nisu mogli pružiti uslugu. Navodi da nakon raskida ugovora, te nakon što su oni uspostavili svoju funkciju na mjesto gdje on stanuje, je ponovno nastavio suradnju sa tužiteljem, te je stoga što više pogođen njihovim ponašanjem.

Tužitelj je na kraju naveo da se iznos od 327,30 kn odnosi na prvih šest mjeseci ugovora koje je tužitelj uredno koristio uredno sa popustom, te mu je naplaćen popust koji je koristio u tih 6 mjeseci a nisu naplaćeni penali zbog daljnjeg nekorištenja ugovora odnosno raskid.

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 istom tuženica Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/16-01/116, Urbroj: 376-05/BI-16-8 (IM) od 29. travnja 2016. g. pod točkom I) usvojila zahtjev za rješavanje spora između korisnika [redacted] zastupanog po punomoćnici Tatjani Budinski iz Zagreba, Višnje Stahuljak i operatora javnih komunikacijskih usluga Terrakoma d.o.o. iz Zagreba, Selska cesta 90A, u cijelosti kao osnovan, a pod točkom II) naloženo je operatoru javnih komunikacijskih usluga Terrakomu d.o.o. iz Zagreba, Selska cesta 90A da korisniku [redacted] zastupanom po punomoćnici Tatjani Budinski iz Zagreba, Višnje Stahuljak 7 izvrši financijsko odobrenje cjelokupnog iznosa od 327,30 kuna koji predstavlja iznos naplaćenog popusta koji je korisnik iskoristio prvih šest mjeseci korištenja ugovorne javne komunikacijske usluge, a ako je račun već plaćen u cijelosti, korisniku je potrebno vratiti više zaračunati iznos, s obrazloženjem kako je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila 01. veljače 2016. zahtjev za rješavanje spora između korisnika [redacted] zastupanog po punomoćnici Tatjani Budinski iz Zagreba, Višnje Stahuljak 7 (dalje: korisnik) i operatora javnih komunikacijskih usluga Terrakoma d.o.o. iz Zagreba, Selska cesta 90A (dalje: Terrakom), vezano uz financijsko odobrenje cjelokupnog iznosa od 327.30 kuna koji predstavlja iznos naplaćenog popusta ostvarenog po posebnoj ponudi, a koji je korisnik iskoristio na računima za prvih šest mjeseci korištenja javne komunikacijske usluge, uz sklapanje pretplatničkog ugovora s obveznim trajanjem ugovora.

HAKOM kao nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima, između ostalog, rješava i prigovore korisnika u vezi s pružanjem usluga, prigovore korisnika na iznose kojima su zaduženi za pružene usluge, prigovore na kakvoću pruženih usluga te zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika (dalje: Povjerenstvo), kao savjetodavnog tijela HAKOM-a.

Korisnik u bitnom navodi kako je uredno predao dokumentaciju za preseljenje priključka na novu adresu te je ustanovljeno da Terrakom ne može pružati uslugu na toj novoj adresi. Smatra da ima pravo raskida ugovora bez ikakvog dodatnog plaćanja. Oспорava iznos od 327,30 kuna koji predstavlja iznos naplaćenog popusta ostvarenog po posebnoj ponudi koji je iskoristio na računima za prvih šest mjeseci korištenja javne komunikacijske usluge uz sklapanje pretplatničkog ugovora s obveznim trajanjem ugovora, a koji iznos mu sada zbog raskida ugovora Terrakom želi naplatiti HAKOM je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja, zatražio dodatna očitovanja od Terrakoma.

Svojim očitovanjima Terrakom u bitnom pojašnjava kako ne osporava valjanost podnošenja zahtjeva korisnika za preseljenje na novu adresu, niti osporava da korisnik u procesnim radnjama nije odgovarajuće postupio. Pojašnjava da jedini iznos za koji se korisnik tereti je iznos za iskorišteni dio usluge koju je koristio od 11. veljače 2014. g. do 11. kolovoza 2014. g., a u periodu akcijske pogodnosti. Ističe, kako akcijske pogodnosti ulaze u dio dospelog potraživanja jer su usluge iskorištene od strane korisnika u sklopu te pogodnosti i nisu vezane za troškove ugovorne kazne koja se naplaćuje prilikom prijevremenog raskida ugovora. Korisnik se ne tereti ni jednom stavkom Za dio usluga koje nije koristio, odnosno ne tereti se za uslugu od dana raskida, a koji je nastupio 26. listopada 2015. g. Zahtjev za rješavanje spora korisnika obrađen je na sjednici Povjerenstva, detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije. Na temelju prijedloga Povjerenstva, a sukladno člancima 12. i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK), HAKOM je u postupku rješavanja spora utvrdio kako je zahtjev za rješavanje spora korisnika osnovan. Navedeno iz razloga kako slijedi:

1. Sukladno članku 41. stavcima 1., 3. i 4. ZEK-a, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja odabranih tarifnih modela i usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Svaki korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja i cjenika usluga. Uvidom u zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (pretplatnički ugovor) utvrđeno je da je korisnik svojim potpisom pristao na sklapanje pretplatničkog ugovora za usluge Duet (TV + Internet) paketa, uz obvezno trajanje pretplatničkog ugovora na vrijeme od 24 mjeseca i uz posebnu ponudu po ugovoru koja se odnosi na popust na mjesečnu naknadu za prvih šest mjeseci korištenja usluge.
2. Sukladno članku 41. stavku 6. ZEK-a 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 naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, osim dospelog dugovanja za pružene usluge. U svojim očitovanjima, Terrakom je potvrdio kako nije sporno da je korisnik predao valjani zahtjev za preseljenje na novu adresu te da Terrakom ne može pružati ugovorene javne komunikacijske usluge na toj novoj adresi, a iz čega proizlazi pravo korisnika na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora.
3. Sukladno članku 41. stavku 5. ZEK-a, 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. U konkretnom slučaju korisnik osporava iznos od 327,30 kuna, a koji Terrakom naplaćuje u vidu jednokratne naknade do visine pune cijene usluge Duet paketa, a koji se odnosi na ugovornu posebnu ponudu, odnosno ostvareni popust na koji je korisnik imao pravo prvih šest mjeseci korištenja usluge Duet paketa. Sukladno navedenom u točki 2. ovog obrazloženja te

članku 41. stavku 5. ZEK-a korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja jednokratne naknade u iznosu od 327,30 kuna, a koji predstavlja ukupni iznos popusta na usluge koje je korisnik ostvario po ugovornoj posebnoj ponudi u vidu popusta na iznos mjesečne naknade za prvih šest mjeseci korištenja Duet paketa, a ne predstavlja iznos dugovanja za pružene usluge.

4. Nadalje, sukladno članku 29. stavku 9. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14 i 24/15) krajnjem korisniku koji je podnio prigovor operator će 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 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 slijedeće razdoblje.

Slijedom svega navedenog, a temeljem članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi s člankom 51. ZEK-a, HAKOM je odlučio kao u izreci odluke.

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 navedenog 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 navedenog zakona propisano je da pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da, ako pretplatnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom pretplatnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, pretplatnik 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 navedenog 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.

Odredbom članka 42. stavka 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da ako su izmjene općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete poslovanja, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat

neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u skladu sa stavkom 3. ovoga članka, osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja: 1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ovoga Zakona, 2. posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

Člankom 29. stavku 9. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga propisano je da krajnjem korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, operator će 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, prijevarena 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.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka donesena je nakon zakonito provedenog postupka, potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, nesporno je da je ovdje zainteresirana osoba, Tomislav Budinski, zahtijevao raskid zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora, zbog nemogućnosti iz tehničkih i formalnih razloga pružanja iste usluge, od strane ovdje tužitelja, na novoj adresi na koju se korisnik preselio. Tužitelj u predmetnom slučaju osporavani iznos od 327,30 kuna naplaćuje kao jednokratnu naknadu do visine pune cijene za usluge Duet paketa ugovorne posebne ponude i ostvarenog popusta na koji popust je zainteresirana osoba imala pravo prvih šest mjeseci korištenja navedene usluge.

No, sukladno članku 41. stavku 6. ZEK-a, 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 naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge, što od tužitelja naplaćeni iznos od 327,30 kuna ne predstavlja, pa je stoga i tuženi pravilno i zakonito usvojio zahtjev za rješavanje spora između korisnika [REDACTED] i operatora javnih komunikacijskih usluga Terrakoma d.o.o. kao u cijelosti kao osnovan i također naložio tužitelju, Terrakomu d.o.o. da korisniku [REDACTED] izvrši financijsko odobrenje cjelokupnog iznosa od 327,30 kuna koji predstavlja iznos naplaćenog popusta koji je korisnik iskoristio prvih šest mjeseci korištenja ugovorne javne komunikacijske usluge.

Također je potpuno neutemeljeno pozivanje tužitelja na primjenu odredbe članka 7. Zakona o obveznim odnosima te da u skladu s istom potražuje gore navedeni iznos zbog povrede načela jednake vrijednosti činidaba nastale raskidom pretplatničkog ugovora.

Zaključno, Sud smatra kako ne postoji zakonsko uporište da bi tužitelj od korisnika, kod raskida ugovora i to ne korisnikovom krivnjom, imao pravo na naknadu u vidu plaćanja obračunatog popusta za ugovorenu tarifu za iskorištenih prvih šest mjeseci iste. Dakle, ovdje je bitno za naglasiti da je do raskida ugovora došlo ne korisnikovom krivnjom nego već zbog daljnje nemogućnosti isporuke usluge korisniku od strane tužitelja zbog njegovog preseljenja.

Imajući na umu navedeno, Sud je ocijenio neosnovanima sve prigovore tužitelja iznesenim u tužbi budući je na temelju provedenog postupka ocijenio kako je u cijelosti zakonito proveden postupak koji je tužbi prethodio pa shodno tome i da je odluka tuženika apsolutno pravilna i na zakonu zasnovana.

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

Tužitelju je odbijen je zahtjev za naknadu troška upravnog spora kao neosnovan na temelju odredbe članka 79. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima budući da je izgubio spor u cijelosti.

U Zagrebu, 12. rujan 2018.

Sutkinja:
Željka Babarović, 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. odvjetničko društvo „Ilić, Orehovec & partneri“, 10000 Zagreb, Smičiklasova 18
2. Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9

4. U spis

Za točnost otpravka – ovlašteni službenik:
Snježana Miletić



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	17.9.2018. 8:28:29	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/16-01/25	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-18-6		0



d2145689