



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Erazma Barčića 5

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	19.11.2018. 10:21:05		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/18-01/74	-04		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-18-6	spis	0	



Poslovni broj: 10 UsI-624/18-13

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Danici Vučinić, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke Sanje Misirača, u upravnom sporu tužitelja
, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po službenoj osobi Igoru Prokurica, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatski Telekom d. d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 15. studenoga 2018.,

presudio je

Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/28, URBROJ: 376-05-18-5 od 29. ožujka 2018., te se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak.

Obrazloženje

Pobijanom odlukom tuženika odbijen je, kao neosnovan, zahtjev tužitelja za rješavanje spora između korisnika i operatera prigovor korisnika (ovdje tužitelja), vezano uz pružanje usluga i naplatu ugovorenih mjesečnih naknada po zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 2. ožujka 2017.

Protiv gore citirane odluke tuženika tužitelj je pravodobno podnio tužbu ovom Sudu, te u bitnom navodi da je sa zainteresiranom osobom zaključio ugovor 2. ožujka 2017. u svojstvu kupca, koji ugovorni odnos je zasnovan na osnovu obostranog potpisanog Zahtjeva za fiksnim uslugama na priključku na adresi , kojim je aktivirana usluga MAX3 Start korisnički paket usluga te Halo Non Stop + MAXadsl Flat opcija i dodani MAX Sport Plus uz ugovorenu obvezu po cijeni od 215,00 kuna mjesečno za prvu godinu korištenja i 115,00 kuna za drugu godinu ugovora, te da je cijena formirana kao promotivna cijena iz zahvalnosti prema tužitelju kao predstavniku stanara u zgradi za koju je realiziran drugi ugovorni odnos. Navodi da je zainteresirana osoba pružala navedenu uslugu, ali da je naknadno postavila problem u pogledu ugovorenih financijskih uvjeta, da je zainteresirana osoba prihvatila da je za prvu godinu na snazi odredba o cijeni od 215,00 kuna i da su mu stornirana sva navodna dugovanja koja bi predstavljala razliku od ugovorene cijene u iznosu od 215,00 kuna mjesečno do neke druge više cijene koja sada potražuje. Ističe da ne prihvaća kao valjano obrazloženje od strane HT d. d. da je njihov prodajni agent učinio pogrešku i s tužiteljem ugovorio cijenu usluge koja ne postoji u službenim cjenicima, a način rješavanja ovog spora između tužitelja i HT d. d. na način da se raskine ugovor bez obveze

plaćanja naknade, da za njega nije prihvatljiv, te da je HT d. d. imao mogućnost odmah po zaključenju ugovornog odnosa intervenirati i raskinuti ugovorni odnos, a ne nakon više od godine dana i nakon što su prihvatili ugovorene uvjete da se sa strane HT d. d. poduzimaju takve radnje i predlaže da se poništi odluka tuženika.

Tuženik u odgovoru na tužbu, u bitnom, ustraje kod navoda iznijetih u obrazloženju pobijenog rješenja i navodi kako je u provedenom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akt, da iz spisa predmeta nesporno proizlazi da je tužitelju ponuđen ugovor prodajnog predstavnika zainteresirane osobe i da ista nikada nije zaprimila takav zahtjev za uslugama od 2. ožujka 2017., odnosno da nedozvoljeno postupanje jednog od prodajnih predstavnika ne predstavlja prema tužitelju ni u kom slučaju određenu poslovnu ponudu na tržištu javnih komunikacijskih usluga, da je zainteresirana osoba, u cilju zadovoljstva tužitelja, u cijelosti za račune u prvog godini odobrila umanjeње od 50%, odnosno primjenu obračuna usluga koji je tužitelju ponudio prodajni predstavnik, dok nastavak pretplatničkog ugovora na osnovi zahtjeva za fiksnim uslugama od 2. žujka 2017., uz primjenu daljnjeg obračuna usluga za drugih 12 mjeseci obveznog trajanja ugovora po cijeni od 115,00 kuna nije moguć jer da zainteresirana osoba nema to u svojoj poslovnoj ponudi, te da je ista tužitelju i ponudila prijevremeni raskid ugovora bez naknade. Ističe kako operatori javnih komunikacijskih usluga samostalno određuju uvjete korištenja svojih usluga i određuju na koji način i na kojem području te pod kojim uvjetima, cijenama će osigurati javne komunikacijske usluge, a imajući u vidu da je opći uvjeti poslovanja sastavni dio svakog pretplatničkog ugovora, te smatra kako se ne može uvažiti zahtjev tužitelja za daljnjim nastavkom pretplatničkog ugovora na osnovu zahtjeva od 2. ožujka 2017. uz primjenu daljnjeg obračuna usluga za drugih 12 mjeseci obveznog trajanja ugovora po cijeni od 115,00 kuna mjesečno, te predlaže da se odbije tužbeni zahtjev.

U sporu je održana rasprava 12. studenoga u prisutnosti tužitelja i službene osobe tuženika, te je strankama u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17; dalje ZUS), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima druge strane te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Tužitelj je ustrajao kod svih navoda iz tužbe i tužbenog zahtjeva, te je istaknuo da se ovdje HT ponašao vrlo neprofesionalno, da je primijenio zavaravajuću i nepoštenu poslovnu praksu, da mu je za tu prvu godinu korištenja usluge redovito otpisivan dug do iznosa od 215,00 kuna i da je ovdje tuženik kao krovna institucija morao o tome voditi računa, a njega da se ne tiču odnosi između ovlaštene osobe HT-a i tuženika.

Službena osoba tuženika ostala je pri svim navodima iz obrazloženja osporavanog rješenja i odgovora na tužbu, u odnosu na navode tužitelja istaknuo je da iz spisa predmeta definitivno proizlazi kako je za prvu godinu HT izvršio umanjeње na iznos od 215,00 kuna, odnosno da je poštovao odredbe sklopljenog Ugovora, te da je tužitelju omogućio da raskine Ugovor nakon isteka prve godine, bez penala, jer se više nije mogao realizirati taj Ugovor, odnosno da je iznos iz Ugovora u iznosu od 115,00 kuna suprotno ZK i Općim uvjetima HT-a, te je napomenuo kako u ovakvom slučaju i u slučaju zavaravajuće ponude i nepoštene prakse, tuženik provodi inspekcijski nadzor, a koji je zaseban postupak, odnosno ne rješava se u ovom postupku između korisnika i operatora.

Tužitelj je na navode tuženika istaknuo da je nejasno zbog čega je taj Ugovor važio za jednu godinu, a nije i za drugu godinu korištenja, obzirom da ne vidi razlog zbog čega je ipak

plaćao iznos za prvu godinu u iznosu od 215,00 kuna, a zbog kojeg razloga to nije bilo moguće nastaviti i u drugoj godini za 115,00 kuna i smatra kako je ovdje tuženik pogodio HT-u i smatra da ukoliko HT nešto gubi u ovom slučaju, da to može nadoknaditi od svog predstavnika koji je i potpisao Ugovor.

Službena osoba tuženika se pozvao na drugu stranicu, treći odlomak odgovora na tužbu, te je napomenuo da im je u fokusu prvenstveno zaštita korisnika, a odluke donose na temelju činjenica iz stanja spisa predmeta.

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 osporavana odluka tuženika te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu ovog upravnog spora.

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

Sukladno odredbi članka 41. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14; dalje: ZEK) prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Sukladno stavku 4. istog članka, 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.

Iz dokumentacije koja prileži spisu tuženika proizlazi da je tužitelj zaključio ugovor 2. ožujka 2017. u svojstvu kupca, sa ovdje zainteresiranom osobom, koji ugovorni odnos je zasnovan na osnovu obostranog potpisanog Zahtjeva za fiksnim uslugama na priključku „, kojim je aktivirana usluga MAX3 Start korisnički paket usluga te Halo Non Stop + MAXadsl Flat opcija i dodani MAX Sport Plus uz ugovorenu obvezu po cijeno od 215,00 kuna mjesečno za prvu godinu korištenja i 115,00 kuna za drugu godinu ugovora.

Tužitelj je ugovorni odnos zasnovao potpisivanjem zahtjeva na poslovnom obrascu operatora, potpisan od strane prodajnog predstavnika zainteresirane osobe i od strane tužitelja, na kojem zahtjevu jasno piše da se za prvu godinu trajanja ugovora plaća iznos od 215,00 kuna, a za drugu godinu iznos od 115,00 kuna. Navedenu činjenicu nitko ne spori, kao niti činjenicu da je prodajni agent zainteresirane osobe ugovorio drugačiju cijenu koja ne postoji u ponudi zainteresirane osobe, zbog čega je zainteresirana osoba odobrila umanjeње računa u prvoj godini od 50%, te ponudila tužitelju i raskid pretplatničkog ugovora bez naknade za raskid istoga.

Međutim, navedeno ne mijenja činjenicu da je tužitelj sklapanjem ugovora prihvatio cijenu koja mu je ponuđena istim i koja mu je u tome trenutku bila prihvatljiva, odnosno

ugovorne strane su se svojim potpisima suglasili o bitnim sastojcima ugovora, među kojima je i cijena ugovorenog paketa.

Bez obzira što je tužitelju odobrena mogućnost raskida ugovora bez naknade za prijevremeni raskid ugovora, što tužitelj nije prihvatio, nije razlog za naplatu telekomunikacijskih usluga po cijeni koja nije ugovorena. Iako tuženik smatra da su na zadovoljstvo tužitelja računi u prvoj godini umanjeni za 50%, na isto to zadovoljstvo su se mogli umanjiti i računi za drugu godinu korištenja usluge.

Naime, sukladno Zakonu o obveznim odnosima, propisani su načini raskida ugovora, te je uglavnom potrebna suglasnost svih potpisnika ugovora, odnosno ugovor se može i jednostrano raskinuti uz prethodni sporazum stranaka, što ovdje nije slučaj jer se ne radi o nekim izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle predvidjeti, spriječiti niti otkloniti. Obzirom da ugovorni odnos nije raskinut, tužitelj ima pravo na ispunjene istog po ugovorenoj cijeni za pruženu uslugu.

Odredbom članka 295. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, broj 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15, dalje ZOO), propisano je da su Opći uvjeti ugovora ugovorne odredbe sastavljene za veći broj ugovora koje jedna ugovorna strana (sastavljač) prije ili u trenutku sklapanja ugovora predlaže drugoj ugovornoj strani, bilo da su sadržani u formularnom (tipskom) ugovoru, bilo da se na njih ugovor poziva (stavak 1.). Opći uvjeti ugovora dopunjuju posebne pogodbe utvrđene među ugovarateljima u istom ugovoru, i u pravilu obvezuju kao i ove (stavak 2.). U slučaju neslaganja općih uvjeta i posebnih pogodbi, vrijede ove posljednje (stavak 3.). Opći uvjeti ugovora moraju se objaviti na uobičajeni način (stavak 4.). Opći uvjeti obvezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u vrijeme sklapanja ugovora (stavak 5.).

Primjenom citirane odredbe ZOO-a, proizlazi da u slučaju neslaganja općih uvjeta i posebnih pogodbi vrijede posebne pogodbe, što je u konkretnom slučaju ugovorena cijena aktivirane usluge.

Stoga je Sud usvojio tužbeni zahtjev tužitelja, te je na temelju odredbi članka 58. stavka 1. ZUS-a poništio osporavanu odluku tuženika i predmet vratio tuženiku na ponovni postupak.

U ponovnom postupku nakon ove presude tuženik će donijeti novo i zakonito rješenje u roku od 60 dana od dana dostave ove presude sukladno članku 81. stavku 2. ZUS-a., pridržavajući se pritom pravnih shvaćanja i primjedbi ovog Suda iznesenih u ovoj presudi.

Kako tužba nije odbačena, niti je tužbeni zahtjev odbijen, za tužitelja nije nastala obveza plaćanja sudskih pristojbi sukladno odredbi članka 5. stavak 1. Zakona o sudskim pristojbama („Narodne novine“, broj 74/95, 57/96, 137/02, 26/03, 125/11, 112/12, 157/13 i 110/15).

U Rijeci 15. studenoga 2018.

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. ZUS).

Dostaviti:

- tužitelju

○ tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ul. Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz spis predmeta upravnog postupka

- zainteresiranoj osobi Hrvatski Telekom d. d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9

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

Za točnost otpavka – ovlaštena službenica:



Sanja Misirača