



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U RIJECI  
Erazma Barčiča 5

Poslovni broj: 5 UsI-326/18-13

## 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 Rijeci, po sucu Vedranu Juričiću, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničara Vanje Vidakovića, u upravnom sporu tužitelja [redacted] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Tele2 d. o. o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269 D, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 9. studenog 2018.,

### p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev radi poništenja odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/17-01/1265, URBROJ: 376-05-18-4 od 31. siječnja 2018.

### Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženika, KLASA: UP/I-344-08/17-01/1265, URBROJ: 376-05-18-4 od 31. siječnja 2018., odbijen je zahtjev za rješavanje spora između korisnika, ovdje tužitelja [redacted] i operatera javnih komunikacijskih usluga Tele2 d. o. o. (ovdje zainteresirane osobe) glede preuranjene deaktivacije tarife Slagalice Surf u kolovozu/rujnu 2017.

Osporavajući zakonitost gore citirane odluke tuženika tužitelj u tužbi, u bitnome, navodi kako smatra da zainteresirana osoba i tuženik pogrešno tumače odredbe općih uvjeta poslovanja za pretplatnike (operatora Tele2 d. o. o.), kao i uvjete korištenja promocije slagalice Surf 1, 2, 3 i 4, te uvjete korištenja tarife Surf i Surf plus; da je zainteresiranoj osobi pravovremeno izjavio žalbe za prijevremeno deaktiviranje Pripade tarife Slagalica Surf 1, 2, 3 i 4, za referentno razdoblje, koje žalbe je operater riješio negativno zbog čega se obratio tuženiku sa žalbom; da se i Tele2 d. o. o. i tuženik pozivaju na opće uvjete poslovanja Tele2 d. o. o., odnosno članak 8. Uvjeta korištenja tarife Slagalica Surf 1, 2, 3 i 4 i točku 9. Nadalje ističe da operator Tele2 u svom cjeniku ima napomenu da je trajanje tarife 30 dana te drži da svojim izmjenama o pojedinim člancima krši prava potrošača na grub način. Smatra kako je konstantno za sve navedene mjesece oštećivan prijevremenim deaktiviranjem (reaktiviranjem) u slučaju neimanja dovoljno novca na računu za ponovno automatsko aktiviranje Pripade tarife Slagalica Surf 1, 2, 3 i 4, odnosno prijevremenim deaktiviranjem i ponovnim prijevremenim automatskim aktiviranjem iste tarife u slučaju kada je imao dovoljno novaca na računu.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako prigovara u cijelosti navodima iz tužbe. Ukazuje kako tužitelj u konkretnom slučaju osporava način primjene Uvjeta korištenja slagalice Surf i Surf plus (dalje Uvjeta slagalice) operatora Tele2 d. o. o. i to u dijelu u kojem se određuje da se tarifa deaktivira tridesetog dana trajanja paketa, pozivajući se na navode iz presude ovog Suda prema kojima trenutak deaktivacija tarife mora odgovarati satu i minuti

prethodne aktivacije i navodi kako tužitelj zaboravlja napomenuti kao je predmet tog upravnog spora bilo rješenje tuženika u vrijeme kada je način deaktivacije tarife bio drugačije definiran u odnosu na postojeću, odnosno Uvjetima Slagalice da je bilo propisano kako je trajanje tarife 30 dana i da je u tom smislu i Sud dao svoje mišljenje kada bi tarifa trebala biti deaktivirana, uzimajući u obzir ono što je određeno u tadašnjim uvjetima slagalice. Ističe kako je nakon donošenja presude Tele2 d. o. o. izmijenio svoje Uvjete Slagalice o čemu je tužitelj obaviješten i ne spori da je s istima upoznat te dodaje kako su operatori u potpunosti ovlašteni, prema svojoj poslovnoj politici, mijenjati svoje uvjete poslovanje uz obvezu obavještavanja korisnika, a sve sukladno čl. 24. st. 4 i 5. Zakona o zaštiti potrošača.

U sporu je održana rasprava u odsutnosti uredno pozvanih stranaka, čime je, u skladu s odredbom čl. 6. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17; dalje: ZUS), strankama dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima druge strane te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora

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.

Sud je odbio prijedlog tužitelja da se u sporu provede dokaz njegovim saslušanjem ocijenivši izvođenje tog dokaza suvišnim za rješavanje ovoga spora kraj ostalih činjenica koje su u sporu utvrđene uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu predmeta upravnoga postupka i ovoga upravnog spora.

Na temelju provedenog dokaznog postupka te 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 (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17; 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 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.

Iz stanja spisa proizlazi, a isto je i nesporno među strankama ovog upravnog spora, da je zainteresirana osoba 21. srpnja 2017. izmijenila Uvjete korištenja slagalica Surf i Surf Plus (dalje Uvjeti), o čemu je tužitelj obaviješten, pa se tako u tč. 5. Uvjeta navodi da će se tridesetog (30.) dana trajanja Paketa isti deaktivirati te da će se automatski aktivirati novi paket jedinica za korisnike Slagalica, o čemu će korisnik biti obaviješten SMS porukom, neiskorištena količina usluga uključenih u Pakete tada se automatski poništava. Ako u trenutku aktivacije novih Paketa, odnosno produljenja Slagalice korisnik na računu nema dovoljno sredstava na računu za iznos naknade, Slagalica će biti deaktivirana i Korisnik će biti prebačen na Osnovnu tarifu. Ako je valjanost bona u trenutku aktivacije novih Paketa, odnosno produljenja Slagalice manja od 30 dana, valjanost bona se produljuje u skladu s trajanjem Paketa

Nadalje, iz spisu priležeće dokumentacije proizlazi da je operator tužitelju odaslao poruku o aktivaciji tarife Surf dana 6. kolovoza 2017. u 16,48 te potom poruku o aktivaciji osnovne tarife (budući da korisnik nije imao dovoljni iznos za obnovu tarife Surf) dana 5. rujna 2017. u 16,38 sati.

Iz navedenog proizlazi da su u konkretnom slučaju u primjeni novi Uvjeti te da je deaktivacija i ponovna aktivacija izvršena trideseti dan od prvotne aktivacije, odnosno tužitelju je tarifa deaktivirana 10 minuta prije isteka punih 24 sata tridesetog dana od aktivacije, što je u skladu s novim Uvjetima.

Slijedom ovako izloženog stanja stvari, Sud utvrđuje da osporavanom odlukom tuženika nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja te je stoga, temeljem odredbe čl. 57. st. 1. ZUS-a, odlučeno kao u dispozitivu.

U Rijeci, 9. studenog 2018.

Sudac  
Vedran Juričić, 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 (čl. 66. st. 5. ZUS-a).

DNA:

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

Za točnost otpisaka - ovlaštteni službenik  
Vanja Vidaković

