



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**UPRAVNI SUD U OSIJEKU**  
Trg Ante Starčevića 7/II

Poslovni broj: 3 UsI-596/2020-10

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 Osijeku, po sutkinji toga Suda Suda Jasenki Beker, uz sudjelovanje zapisničarke Sabine Branković, u upravnom sporu tužitelja [redacted] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 2. rujna 2020.

p r e s u d i o j e

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/20-01/222, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 31. ožujka 2020.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/20-01/222, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 31. ožujka 2020. odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika [redacted] [redacted] ovdje tužitelja, s operatorom javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1 (ovdje zainteresiranom osobom) kao neosnovan.

Tužitelj u tužbi osporava zakonitost odluke tuženika u bitnome navodeći da je s operatorom potpisao ugovor u lipnju 2019. godine te je dobio neispravan modem, a nakon njegova vraćanja, nije dobio novi modem, već rabljeni, iako funkcionalan. Sa uslugom homebox nije bio zadovoljan, kao niti visinom računa za srpanj i kolovoz 2019. godine te je stoga odlučio raskinuti ugovor, iako je bio svjestan da će platiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora. Nakon toga, ističe da je potpisao ugovor sa Optimom 11. rujna 2019., dakle toga dana je promijenio operatora, dok ga je 13. rujna 2019. telefonskim putem kontaktirao djelatnik iz službe A1 za savjetovanje s kupcima kako bi ga obavijestio da će zbog prijevremenog raskida ugovora platiti oko 82,00 kn naknade. Potom je u listopadu dobio obavijest od Optime kako je ugovor raskinut 18. rujna 2019., što mu je i do danas nejasno, ali je tada sklopio novi ugovor sa Optimom od 14. listopada 2019. te je konačno u mjesecu studenom 2019. godine dobio uplatnicu od operatora A1 kako treba platiti naknadu u iznosu od 762,07 kn, međutim, smatra da treba platiti naknadu u iznosu od 82,00 kn, što mu je rečeno u telefonskom razgovoru. Iz sadržaja tužbe proizlazi da tužitelj predlaže Sudu poništiti osporavanu odluku tuženika.

Tuženik u odgovoru na tužbu u bitnome navodi da je proveo postupak temeljem članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14., 72/17.) te u cijelosti osporava navode tužbe. Ističe da prigovore

krajnjih korisnika, pa tako i tužitelja može rješavati isključivo u pogledu eventualnih povreda Zakona o elektroničkim komunikacijama i pripadajućih podzakonskih akata te je s tim u svezi izvršio odgovarajuće provjere kako bi utvrdio je li operator ispunio svoje obveze propisane navedenim propisima, a što je detaljno opisano u obrazloženju osporavane odluke. Tuženik dodaje da je, suprotno navodima tužitelja, utvrdio pravo stanje stvari i sve činjenice koje su od važnosti za donošenje pravilne i zakonite odluke te smatra da je rješenje zakonito i doneseno u okviru zakonske nadležnosti pa stoga predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Zainteresirana osoba A1 Hrvatska d.o.o. u odgovoru na tužbu u bitnome navodi da je tužitelj 13. lipnja 2019. sklopio pretplatnički ugovor za Homebox duo uslugu uz obvezno trajanje od 24 mjeseca te je 14. listopada 2019. podnio zahtjev za prijenos broja u Optima telekom, dok je jedinstvena izjava o raskidu ugovora s postojećim operatorom potvrđena od A1 te je prijenos broja realiziran 30. listopada 2019. Nadalje, tužitelj se 12. studenoga 2019. obratio prigovorom na obračun naknade za prijevremeni raskid na računu za listopad 2019. godine na koji je odgovoreno 20. studenoga 2019. te je potvrđeno da je izdani račun za listopad 2019. godine u cijelosti ispravan i da nema osnove za umanjenje istoga. Zatim tužitelj 10. prosinca 2019. upućuje pritužbu Povjerenstvu za reklamacije potrošača A1 koja je obrađena na Povjerenstvu 31. prosinca 2019. te je zahtjev tužitelja odbijen kao neosnovan budući da je naknada ispravno obračunata u skladu s člankom 14.1. Općih uvjeta poslovanja, odnosno obračunata je naknada u visini popusta na proizvode i usluge koje je tužitelj ostvario. Vezano za navod tužitelja da je mu je telefonskim putem priopćeno da je visina naknade za prijevremeni raskid ugovora 87,00 kn, zainteresirana osoba ističe da telefonska informacija ne može biti relevantna za obračun naknade. Slijedom navedenog, predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, a sukladno odredbi članka 55. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. – Odluka i Rješenje Ustavnog suda RH i 29/17. – dalje: ZUS) Sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

U provedenom dokaznom postupku Sud je izvršio uvid u predmetni spis, spis tuženika i isprave koje su priložene u taj spis, a dana 26. kolovoza 2020. kod ovoga Suda održana je javna rasprava kako bi se, sukladno odredbi članka 6. ZUS-a strankama dala mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet upravnog spora.

Na raspravu je pristupio tužitelj koji je u cijelosti ostao kod navoda iz tužbe te je uredio tužbeni zahtjev na način da traži poništavanje odluke tuženika KLASA: UP/I-344-08/20-01/222, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 31. ožujka 2020. Dodao je da smatra kako treba platiti iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora u iznosu od 82,00 kn, a ne u iznosu od 762,07 kn kako je to zapravo obračunala ovdje zainteresirana osoba.

Na raspravu nisu pristupili uredno pozvani tuženik i zainteresirana osoba te je ista održana u njihovoj odsutnosti sukladno odredbi članka 39. stavka 2. ZUS-a.

Iz podataka spisa predmeta proizlazi da je tuženik 12. veljače 2020. zaprimio zahtjev tužitelja za rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1 (ovdje zainteresiranom osobom) u skladu sa odredbom člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, podnesenog zbog iznosa naknade za prijevremeni raskid ugovora.

Naime, odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama 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, a operator javnih komunikacijskih usluga za to vrijeme ne smije pokrenuti postupak prisilne naplate niti ustupiti osporenu tražbinu.

Tuženik je odlukom KLASA: UP/I-344-08/20-01/222, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 31. ožujka 2020. odbio predmetni zahtjev uz obrazloženje da je zainteresirana osoba u konkretnom slučaju tužitelju ispravno obračunala naknadu za prijevremeni raskid ugovora za uslugu Homebox duo za pretplatnički broj [ ] sukladno odredbi pretplatničkog ugovora, na koji je tužitelj pristao svojim potpisom pa stoga ne postoji pravna osnova za usvajanje zahtjeva tužitelja za otpisom naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze za uslugu Homebox duo za navedeni pretplatnički broj u iznosu od 762,07 kn.

Zahtjev tužitelja za rješavanje spora obrađen je na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, kao savjetodavnog tijela tuženika, koji je donio prijedlog na temelju detaljnog pregleda zaprimljene dokumentacije, te je na temelju navedenog prijedloga Povjerenstva, a primjenom odredbe članka 12. i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama tuženik utvrdio da zahtjev tužitelja nije osnovan.

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.

Stavkom 3. toga 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.

Prema stavku 4. toga članka 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.

Prema stavku 5. toga članka Zakona 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.

Istu odredbu sadrže i Opći uvjeti poslovanja zainteresirane osobe, a koji su sastavni dio pretplatničkog ugovora, kojima se člankom 14.1. utvrđuje 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 obavezan je platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

Nije sporno da su tužitelju pružene ugovorene usluge u cijelosti u skladu s pretplatničkim ugovorom, a koji pored obrasca zahtjeva čine Opći uvjeti poslovanja zainteresirane osobe, uvjeti korištenja ugovorne usluge te cjenik usluge, kako je to propisano člankom 41. stavkom 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Svi navedeni dokumenti dostupni su na prodajnim mjestima i na internetskim stranicama zainteresirane osobe.

Naime, iz podataka spisa proizlazi da je tužitelj na temelju zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 13. lipnja 2019. sklopio pretplatnički ugovor za Homebox duo uslugu uz obvezno trajanje od 24 mjeseca, mjesečnu naknadu od 185,00 kn te pogodnost kupovine uređaja Homebox Officebox ZTE MF 28. Tužitelj je svojim vlastoručnim potpisom potvrdio zasnivanje ugovorne obveze uz aktivaciju odabranog tarifnog paketa te je prihvatio obveze koje proizlaze iz pretplatničkog odnosa.

Nadalje, tužitelj je 14. listopada 2019. podnio zahtjev za prijenos broja u Optima telekom te je Jedinствена izjava o raskidu ugovora s postojećim operatorom potvrđena od zainteresirane osobe, a prijenos broja realiziran je 30. listopada 2019. Također proizlazi da je na Jedinственоj izjavi jasno navedeno da je tužitelj upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida.

Nakon toga, tužitelj se 12. studenoga 2019. obratio zainteresiranoj osobi prigovorom na obračun naknade za prijevremeni raskid na računu za listopad 2019. godine (762,07 kn) na koji je zainteresirana osoba odgovorila 20. studenoga 2019. te potvrdila da je izdani račun u cijelosti ispravan i da nema osnove za umanjeње istoga. Tužitelj je potom 10. prosinca 2019. uputio pritužbu Povjerenstvu za reklamacije potrošača koja je obrađena na sjednici Povjerenstva 31. prosinca 2019. te je zahtjev tužitelja za umanjeње naknade za prijevremeni raskid odbijen kao neosnovan s obrazloženjem da je naknada ispravno obračunata u skladu sa člankom 14.1. Općih uvjeta poslovanja, odnosno obračunata je naknada u visini popusta na proizvode i usluge koje je tužitelj ostvario.

Prijenosom broja u drugu mrežu prije isteka razdoblja obveznog trajanja raskinut je pretplatnički ugovor za koji je prijenos zatražen te je sukladno članku 41. stavku 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama, tužitelju obračunata naknada za prijevremeni raskid.

Dakle, iz navedenog proizlazi da je tužitelj bio upoznat da je pretplatnički ugovor sklopljen uz obvezno trajanje, te da će u slučaju raskida istoga tijekom razdoblja obveznog trajanja, biti dužan platiti iznos mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini ostvarenih popusta na proizvode i usluge, ovisno o tome što je povoljnije za tužitelja.

U konkretnom slučaju, tužitelju je kao povoljnija opcija obračunata naknada u visini ostvarenih popusta na proizvode i usluge u iznosu od 762,07 kn, obzirom da je iznos mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora bio 2.516,00 kn. Pri tome valja napomenuti da iz podataka spisa proizlazi da se naknada za prijevremeni raskid ugovora odnosi na popust na uređaj 632,00 kn i popust na usluge 174,97 kn te doista ta dva iznosa zbirno ne iznose 762,07 kn, već 806,97 kn (kako to ističe tužitelj), međutim, obzirom da ta činjenica ne ide tužitelju na štetu, navedeno ne utječe na drukčije rješavanje ove upravne stvari.

Stoga je i prema ocjeni ovoga Suda, tužitelj raspolagao svim informacijama o rokovima i načinu ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora, ali i o posljedicama takvog raskida. Pri tome valja napomenuti da doista telefonska informacija ne može biti relevantna za obračun naknade pa su stoga neosnovani prigovori tužitelja izneseni u tom pravcu.

Iz navedenog je razvidno da je zainteresirana osoba ispunila sve zakonske i ugovorne obveze prema tužitelju, te je postupila sukladno odredbama pretplatničkog ugovora, odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i odredbama Općih uvjeta poslovanja, slijedom čega je, prema ocjeni ovoga Suda, tuženik u postupku koji je prethodio donošenju pobijane odluke, pravilno utvrdio činjenično stanje i na temelju pravilno primijenjenog materijalnog prava i u pravilno provedenom postupku donio zakonitu odluku.

Stoga su neosnovani prigovori koje tužitelj ističe u tužbi i tijekom spora te isti ne utječu na drukčiju odluku u ovoj upravnoj stvari. Naime, tužitelj je sklapanjem pretplatničkog odnosa pristao na Opće uvjete, cjenik i uvjete korištenja ugovorene usluge, slijedom čega je

bio upoznat s uvjetima glede raskida pretplatničkog odnosa u smislu odredbe članka 41. stavka 5. i 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama pa mu je osnovano osporavanom odlukom odbijen zahtjev za rješavanje spora sa zainteresiranom osobom.

Slijedom navedenog, pravilno je tuženik na temelju utvrđenog činjeničnog stanja iz kojeg proizlazi da je operator u cijelosti postupio u skladu s citiranim odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i Općim uvjetima poslovanja, odbio kao neosnovan dio zahtjev tužitelja za rješavanje spora s operatorom radi iznosa naknade za prijevremeni raskid ugovora.

Kako tužitelj u tužbi ne ističe pravno relevantne prigovore kojima bi doveo u pitanje pravilnost utvrđenog činjeničnog stanja kao i pravilnost primjene materijalnog prava, to Sud nije našao osnove osporavanu odluku tuženika ocijeniti nezakonitom.

Stoga je valjalo na temelju odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan i odlučiti kao u izreci ove presude.

U Osijeku, 2. rujna 2020.

Sutkinja  
Jasenska Beker 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 (članak 66. stavak 5. ZUS-a).



**PRIJEMNI ŠTAMPILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA  
376 HAKOM**

Priljena: 03.08.2020., 09:59 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/22	376-08	
Uredbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-20-06	0	



d2545258