



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 sucu pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Ines Mateša, zapisničarke, u upravnom sporu tužiteljice iz koju zastupa opunomoćenica protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 27. listopada 2020.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-01/474, URBROJ: 376-05-2-19-4 od 5. rujna 2019. i za naknadu troška upravnog spora u ukupnom iznosu od 6.250,00 kn.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-1/474, URBROJ: 376-05-2-19-4 od 5. rujna 2019. odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora tužiteljice sa operatorom javnih komunikacijskih usluga.

Tužiteljica u tužbi pobija zakonitost osporavanog rješenja, te ističe da je 2. siječnja 2019. u prodajnom mjestu u Sisku zbog smrti svog supruga prekinula ugovor koji je glasio na njega, a koji se odnosio na usluge za kućni telefon i fiksni Internet, da bi potom u svoje ime sklopila ugovor za kućni telefoni fiksni internet, koji je vlastoručno potpisala. Djelatnica joj je prilikom sklapanja ugovora ponudila kupnju mobilnih uređaja iPhone x 64 Space Grey po cijeni od 6.480,00 kn uz otplatni plan na 36 obroka po cijeni mjesečne naknade u iznosu od 180,00 kn i Samsung Galaxy J4 Pink po cijeni od 900,00 kn uz otplatni plan na 36 obroka po cijeni mjesečne naknade u iznosu od 25,00 kn. Isto je tužiteljica prihvatila misleći da se radi o mobitelima na bonove kakve je i do tada koristila, jer joj je djelatnica to tako i prezentirala i ponudila. Međutim tužiteljici je uz navedene mobitele izvršena i aktivacija pretplatničkog odnosa za pretplatnički broj na tarifi Najbolja L s Magenta1 pogodnostima uz ugovornu obvezu u trajanju od 24 mjeseca i Magenta 1 pogodnostima uz ugovornu obvezu u trajanju od 24 mjeseca. Tužiteljica nije potpisala ugovor kojim bi zasnovala navedeni pretplatnički odnos, niti bi na isti pristala da joj bio tako ponuđen, već je isključivo pristala na sklapanje ugovora vezanog uz kućni telefon i fiksni Internet, te kupnju mobilnih uređaja, ali ne i sklapanje pretplatničkih ugovora za navedene pretplatničke brojeve. Tužiteljica je i podnijela kaznenu prijavu nadležnom

državnom odvjetništvu zbog ovakvog prijevarnog postupanja na njezinu štetu, a na koju okolnost predlaže svoje saslušanje i saslušanje svjedoka na adresi tužiteljice. Smatra da tuženik prilikom donošenja pobijane odluke nije uzeo u obzir prijevarno postupanje na štetu tužiteljice i njezino dovođenje u zabludu, kao i činjenicu da tužiteljica nije vlastoručno potpisala navedene ugovore, nego joj je potpis bio skeniran i prenesen na navedene ugovore kojima su dodani dijelovi koji se odnose na zasnivanje pretplatničkog odnosa. Ističe da je bespredmetno pozivanje tuženika na članak 41. stavak 1., 3. i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Smatra da je osporavanim rješenjem pogrešno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje i pogrešno primijenjeno materijalno pravo na njezinu štetu.

Predlaže sudu da poništi osporavano rješenje i tužiteljici naknadi troškove upravnog spora.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja i ističe da nije nadležan za utvrđivanje vjerodostojnosti potpisa, pa nije ulazio u analizu samog potpisa na ugovoru, jer bi za to bila nadležna Agencija za zaštitu osobnih podataka. U spisu se osim potpisanih ugovora koje je dostavio nalaze i primjeri ugovora koje je dostavila tužiteljica uz zahtjev za rješavanje spora. To su primjerci ugovora koje je tužiteljica dobila prilikom sklapanja ugovora, pa činjenica da isti nisu potpisani s njene strane nije od utjecaja, jer se radi o primjercima koje je korisnica dobila za svoje potrebe. Analizom sadržaja dostavljenih ugovora nesporno je utvrđeno da su isti sadržajno istovjetni ugovorima koje je dostavio te je na istima jasno navedeno kako se sklapa ugovor za tarifni paket Najbolja L s Magenta1 pogodnostima za broj i Najbolja M s Magenta1 za broj . Na zasebnoj listi je naveden iznos mjesečne naknade od 159,00 kn za prvi broj i 129,00 kn za drugi broj. Slijedom takvog utvrđenog činjeničnog stanja nesporno je da je tužiteljica na jasan i transparentan način dobila sve informacije od strane vezano za sklapanje spornih pretplatničkih ugovora, pa nije bilo osnove za usvajanje zahtjeva tužiteljice, te je osporavano rješenje zakonito i doneseno u okviru zakonskih ovlasti tuženika.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba iako uredno pozvana, nije se uključila u ovaj upravni spor.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenice tužiteljice i opunomoćenice tuženika i u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17), o čemu je zainteresirana osoba bila upozorena u pozivu za raspravu.

Sud nije smatrao potrebnim posebno slati pozive za saslušanje tužiteljice i predloženog svjedoka jer je tužiteljica prema uručenom pozivu mogla izabrati hoće li pristupiti raspravi uz opunomoćenika, sama ili poslati samo opunomoćenika, a saslušanje svjedoka u konkretnom slučaju sud nije smatrao svrsishodnim obzirom da se radi o obvezama iz pisanog ugovora.

Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja, 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 osporavano rješenje od 5. rujna 2019. sud je utvrdio da je zahtjev tužiteljice za rješavanje spora sa operatorom javnih komunikacijskih usluga neosnovan. U obrazloženju tuženik navodi da je zatražio očitovanje od zainteresirane osobe u odnosu na okolnosti koje je iznijela tužiteljica da nije potpisala zahtjev kojim je kupila mobilne uređaje uz aktivaciju novog tarifnog paketa, te nije znala da će morati plaćati mjesečnu naknadu, jer je do sada koristila bonove, već je potpisala samo zahtjev za kućni

telefon i fiksni Internet te želi da joj se omogući deaktivacija tarifnog paketa Najbolja L s Magenta1 pogodnostima na pretplatu i izvrši povratak na bonove.

Zainteresirana osoba se očitovala da je 2. siječnja 2019. izvršena aktivacija pretplatničkog odnosa za pretplatnički broj _____ na tarifi Najbolja L s Magenta1 pogodnostima uz ugovornu obvezu u trajanju od 24 mjeseca te kupovinu mobilnog uređaja iPhone X 64 GB Space Grey po cijeni od 6.480,00 kn za koji je aktiviran otplatni plan na 36 obroka po cijeni mjesečne naknade u iznosu od 180,00 kn. Istoga dana izvršena je aktivacija i za pretplatnički broj _____ na tarifi Najbolja M s Magenta1 pogodnostima uz ugovornu obvezu u trajanju od 24 mjeseca te kupovinu mobilnog uređaja Samsung Galaxy J4 + Pink po cijeni od 900,00 kn, za koji je aktiviran otplatni plan na 36 obroka po cijeni mjesečne naknade u iznosu od 25,00 kn. Aktivacija navedenih usluga izvršena je temeljem potpisanog zahtjeva na prodajnom mjestu _____ usluga, te su računi za prva tri mjeseca 2019. podmireni, te je u tom razdoblju evidentirano korištenje usluga.

Zahtjev za rješavanje spora obrađen je na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije te je sukladno članku 12. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13., 71/14 i 72/17), u postupku utvrđeno da se temeljem članka 41. stavaka 1., 3. i 4. navedenog Zakona, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika javnih komunikacijskih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom, a koji se temelji na općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu sa Zakonom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa, a na kojeg pretplatnici pristaju svojim potpisom na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Uvidom u dostavljenu dokumentaciju utvrđeno je kako je zainteresirana osoba postupila u skladu s navedenim zakonskim propisima prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora sa korisnicom, te sami ugovori koje je tužiteljica dostavila ukazuju da je tužiteljica bila upoznata da je ugovorila tarifne pakete uz mjesečnu naknadu. Slijedom navedenog, u konkretnom slučaju nisu utvrđene nepravilnosti prilikom sklapanja pretplatničkog odnosa, pa ne postoji pravna osnova za usvajanje zahtjeva te je temeljem članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi s člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, odlučeno kao u izreci.

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 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.

Prema ocjeni suda, osporavano rješenje tuženika doneseno je nakon potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, nesporno je da je tužiteljica tuženiku priložila ugovore koje su joj uručeni prilikom ugovaranja tarifne pakete uz mjesečnu naknadu kao i navedene uređaje, a iz čega proizlazi da je tužiteljica navedene uvjete trebala pročitati, te se smatra da je sa njima bila upoznata samim time što su navedeni ugovori u njenom posjedu. Navedene usluge su tri mjeseca i korištene, pa je neobično da tužiteljica nakon korištenja navedenih usluga tvrdi da nije potpisala zahtjev za takvim ugovornim odnosom. Ukoliko tužiteljica u kaznenom postupku dokaže da se u konkretnom slučaju radilo o krivotvorenju njenog potpisa, a za utvrđivanje koje činjenice nije nadležan tuženik, tužiteljica može zatražiti obnovu upravnog postupka i ovog upravnog spora.

Slijedom navedenog, prema mišljenju suda tužiteljica u konkretnom slučaju nije uspjela osporiti da tuženik u svemu ne bi postupao sukladno relevantnim zakonskim propisima, pa je sud osporavano rješenje ocijenio zakonitim.

O trošku upravnog spora sud je odlučio na temelju članka 79. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima kojim je propisano da stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora.

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

U Zagrebu 27. listopada 2020.

Sutkinja:
Tamara Bogdanović, 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. Odvjetnica
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
- 3.
4. U spis

PRIJEMNI ŠTAMBIJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Primljeno: 29.10.2020., 08:31 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/19-01/189	376-08	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-20-04	0	



d2571469

Za točnost otpravka: ovlaštenu službenik:
Anježana Miletić

