



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Primljeno: 04. 12. 2020. 07:50 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/19-01/194	376-08	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-20-05	0	



d2591034

U I M E R E P U B L I K E H R V

P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Ivani Horvat, sucu pojedincu, uz sudjelovanje Ankice Zorić, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja kojeg zastupa opunomoćenik društva odvjetnik iz odvjetničkog protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, nakon održane usmene i javne rasprave, 17. studenog 2020.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/19-01/905, urbroj: 376-05-2-19-4 od 3. listopada 2019..

Obrazloženje

Osporavanim rješenjem tuženika pod I. usvojen je zahtjev za rješavanje spora korisnika između korisnika i tužitelja u vezi računa za lipanj 2019. godine, te je naloženo tužitelju da u roku od 15 dana od primitka osporavane odluke korisniku stornira iznos od 187,50 kuna ispostavljen po osnovi „intervencija na zahtjev pretplatnika“ na računu za lipanj 2019.

U tužbi i tijekom spora tužitelj osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi kako je inicijalni pretplatnički ugovor sklopljen 11. ožujka 2014. te je izvršena instalacija tri satelitska prijamnika na lokaciji korisnika, da je produljenje pretplatničkog odnosa izvršeno 1. ožujka 2018., te je korisnik kao pogodnost ostvario pravo na korištenje usluge po 50% umanjene cijene u razdoblju od 6 mjeseci, te prava na korištenje HBO i Cinestar TV Premiere paketa u razdoblju od 24 mjeseca bez naknade, te je da je ponovo produljenje pretplatničkog odnosa izvršeno sa datumom 9. siječnja 2019., a korisnik je kao pogodnost ostvario pravo na korištenje usluge po 50% umanjenoj cijeni u razdoblju od 3 mjeseca, uz pravo na korištenje HBO paketa 12 mjeseci bez naknade, te pravo na korištenje Cinestar TV Premiere paketa od 24 mjeseca bez naknade. Navodi kako je 17. svibnja 2019. uslijed jakog vjetrova došlo do zakretanja satelitske antene i do poteškoća s uslugom emitiranja satelitske televizije koja je poteškoća otklonjena s datumom 18. svibnja 2019., dolaskom tehničara tužitelja na lokaciju korisnika. Tužitelj po primitku radnog naloga dostavljenog od strane ovlaštenog kooperanta provjera isti, te se prema specifikaciji izvršenih radova, a sukladno općim uvjetima poslovanja za uslugu od 25. svibnja 2018., utvrđuje naknada za servis tehničara. Navodi kako se korisnik nije žalio na oštećenje satelitske opreme kao posljedice prirodnih nepogoda, te je uzeo u obzir da su vremenske neprilike sastavni dio događaja koji se mogu dogoditi kroz nepogodna

vremenska razdoblja. Poziva se na članak 27. Općih uvjeta prema kojima tužitelj nije obvezan postavljati uređaje radi zaštite satelitske opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja, te nije odgovaran za štetu koju korisnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene satelitske opreme koju je drugi korisnik ili treća osoba neovlašteno priključila ili drugih štetnih utjecaja na rad usluge tužitelja uzrokovanih od strane trećih osoba, te se poziva na članak 12. stavak 3. istih Općih uvjeta prema kojim po proteku 24 mjeseca od sklapanja pretplatničkog ugovora, ukoliko korisnik ima u najmu satelitsku opremu, utoliko će za izvođenje radova na zamjeni, montaži, demontaži i servisiranju satelitske opreme korisnik plaćati naknadu sukladno cjeniku. Slijedom navedenog, naknada za izlazak tehničara na lokaciju korisnika, tužitelju je fakturirano na račun za lipanj 2019. u iznosu od 187,50 kuna. U odnosu na osporavano rješenje ističe kako je tužitelj tuženiku priložio Opće uvjete poslovanja donesene 5. studenog 2013. i one donesene 25. svibnja 2018. te da tuženik nije izmijenio, dopunio niti ukinuo iste, odnosno nije im prigovorio u roku od 8 dana što jasno daje na znanje da tuženik očito smatra kako su sve odredbe Općih uvjeta poslovanja u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, i ostalim propisima kojima je uređena zaštita potrošača, uključujući navedeni Pravilnik na kojeg se tuženik pozvao u donošenju svoje odluke. S tim u vezi poziva se na članak 27. stavak 1. Općih uvjeta poslovanja, te ističe kako je tužitelj evidentno ispoštovao svoju ugovornu obvezu dolaska na lokaciju korisnika i popravka satelitske antene, međutim, pri tom nije dužan snositi trošak za isti popravak, jer prema Općim uvjetima poslovanja, koji se temelje na Zakonu o električnim komunikacijama, ne snosi odgovornost za isto. Nadalje, ističe da je Općim uvjetima poslovanja propisano da se pretplatnički ugovor sklapa na određeno razdoblje minimalnog trajanja od 24 mjeseca, a nakon proteka roka od 24 mjeseca korisnik može produžiti pretplatnički ugovor no ne ga i ponovo sklopiti iz početka. Prema tome, smatra tužitelj, obveze tužitelja odnose se samo na prvi period od 24 mjeseca konkretno, od 11. ožujka 2014. do 11. ožujka 2016., te se u vezi s time poziva na članak 12. stavak 3. Općih uvjeta poslovanja u dijelu koji se odnosi na pitanje garancija, te zaključuje da 11. ožujka 2016. prošao period od 24 mjeseca kojim bi tužitelj pokrивao troškove popravka satelitske opreme na svoj račun.

Stoga predlaže da Sud tužbeni zahtjev usvoji, poništi osporavano rješenje.

Tuženik u odgovoru na tužbu u bitnome navodi kako su navodi tužitelja neosnovani te se poziva na članak 8. stavak 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11., 149/13., 82/14., 24/15. i 42/16. – dalje Pravilnik). Nadalje, ističe kako su Općim uvjetima poslovanja regulirana, između ostalog, i pitanja vezana uz pravo i obveze u odnosu na opremu i programske podrške koji u svrhu pružanja usluge tužitelj isporučuje i ugrađuje kod pretplatnika u vezi s čime se poziva na članak 11. stavak 6. i članak 12. stavak 3. i članka 20. stavak 6. Općih uvjeta poslovanja tužitelja, te zaključuje da je u konkretnom slučaju korisnik sklopio pretplatnički ugovor s obveznim trajanjem ugovora od 24 mjeseca, i pri tome se tužitelj sukladno Općim uvjetima poslovanja, a koje je tuženik odobrio, obvezao za cijelo vrijeme razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, osigurati ispravan rad terminalne opreme, u konkretnom slučaju satelitske antene, bez naplate, što jasno proizlazi iz citiranih Općih uvjeta poslovanja pri čemu dodatno napominje kako je neovisno o činjenici postojanja ugovorne obveze i njenog isteka, operator obvezan osigurati ispravnost opreme za čitavo vrijeme pretplatničkog ugovora, što proizlazi iz obveze propisane u članku 18. stavku 12. Pravilnika. Nadalje, da je nejasno na koju se nastalu štetu kod korisnika točno poziva tužitelj u svojoj tužbi, jer isti nije od tužitelja tražio naknadu štete, već storniranje neosnovanu izdanog računa za izlazak tehničara na teren. Tuženik, ističe svakako nije nadležan utvrđivati o postojanju eventualne štete, odgovornosti za štetu i visini njene naknade, te bi u slučaju postojanja takve vrste zahtjeva od strane korisnika uputio korisnika na sud opće nadležnosti. Nadalje, u odnosu na prigovor tužitelja da nakon proteka od 24 mjeseca korisnik može produžiti pretplatnički ugovor no ne i ponovo ga sklopiti

iz početka, pa da se obveze tužitelja odnose samo na prvi period od 24 mjeseca, konkretno od 11. ožujka 2014. do 11. ožujka 2016. tuženik ističe kako se na ugovor sklopljen između tužitelja i korisnika primjenjuje Zakon o elektroničkim komunikacijama kao lex specialis i Pravilnika o podzakonski propis, da članak 41. predmetnog Zakona propisuje obvezne sastojke pretplatničkog ugovora te regulira međusobna prava i obveze operatora i korisnika, dok Pravilnik u gore citiranom članku 8. propisuje odgovornost operatora za održavanje opreme u smislu neometanog korištenja usluge za čitavo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora neovisno o obveznom trajanju pretplatničkog ugovora. Nadalje, tužitelj je naveo kako je korisnik potpisom radnog naloga potvrdio da se slaže na radovima na predmetnoj lokaciji što je u osnovi točno, no, međutim, korisnik se nije složio s naplatom radova, tim više što sam nalog ne sadrži naznaku da će se izvršiti bilo kakva naplata, čime je tužitelj postupio i protivno načelu transparentnosti uvjeta i pružanja usluga iz članka 5. stavka 4. točke 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama, a sam korisnik je s pravom očekivao da je uspostavljanje neometanog korištenja usluge namještanjem opreme odgovornost tužitelja, s obzirom da se radi o opremi koja je u vlasništvu tužitelja te korisnik nije ovlašten niti educiran istu pomicati. Prema tome tuženik je ispravno utvrdio kako se u konkretnom slučaju radi o pretplatničkom ugovoru na koji se primjenjuje članak 8. Pravilnika kojim je jasno propisano kako u slučaju kada operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu operatora, isti je obavezan osigurati ispravan rad te komunikacijske terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora.

Stoga predlaže da Sud tužbeni zahtjev odbije kao neosnovan.

zainteresirana osoba u ovom sporu, iako uredno pozvan poseban odgovor na tužbu nije dostavio. Na ročištu kod suda ističe kako je nefer da svako pomicanje satelitske antene, a koje je nužno radi hvatanja signala, naplaćuje izlaskom tehničara na teren uz istovremenu naplatu usluge koju korisnik, bez izlaska na teren ne može koristiti.

Predlaže odbiti tužbeni zahtjev.

Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja Sud je izvršio uvid u spis, kao i spis tuženika koji sadrži podatke o činjeničnom stanju utvrđenom u upravnom postupku, te održao usmenu i javnu raspravu.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud ocjenjuje da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Iz podataka spisa predmeta proizlazi da je tužitelj zainteresiranoj osobi ispostavio račun radi izlaska tehničara na teren, a radi otklanjanja kvara na usluzi koji se desio uslijed jakog vjetrova.

Člankom 41. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 73/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.-dalje: ZEK) propisano je da prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor).

Člankom 41. stavkom 4. ZEK 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.

Člankom 8. stavkom 17. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11., 149/13., 82/14., 24/15., 42/16.) propisano je da u slučaju kada operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu operatora, isti

je obvezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost operatora se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.

Člankom 20. točkom 9. Općih uvjeta poslovanja za uslugu između ostalog, propisano je da u slučaju da Pretplatnik ima problema s korištenjem Usluge može prijaviti kvar Službi za korisnike putem raspoloživih komunikacijskih kanala utvrđenih u odredbi članka 28. ovih Općih uvjeta.

Nadalje, člankom 11. stavkom 6. Općih uvjeta poslovanja propisano je da u slučaju kada Pretplatniku osigurava Satelitsku opremu za korištenje Usluge isti je obvezan osigurati ispravan rad te satelitske opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost se isključuje kada je neispravnost Satelitske opreme uzrokovana krivnjom Pretplatnika.

Imajući u vidu navedene odredbe Zakona, Pravilnika i Općih uvjeta poslovanja, kraj činjenice da je do nemogućnosti ostvarivanja usluge došlo zbog pomicanja satelitske antene uslijed jakog vjetrova, dakle, izvan krivnje zainteresirane osobe, to je pravilno osporavanim rješenjem, uzevši u obzir osiguravanje visoke razine zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga iz članka 5. stavka 4. ZEK-a, zaključeno da je u mjerodavnosti operatora osigurati ispravan rad opreme koja je u njegovom vlasništvu.

Kako se dakle, u konkretnom slučaju, radi otklonjivoj i predvidivoj smetnji u vezi sa opremom u vlasništvu tužitelja, a koja je izravno utjecala na kvalitetu usluge koju tužitelj pruža i naplaćuje i to za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa uz ugovornu obvezu na 24 mjeseca, temeljem zahtjeva od 9. siječnja 2019., pozivanje tužitelja na odredbe Općih uvjeta kojim je regulirana garancija ocjenjuje se neosnovanim. Ovo i stoga što iz navedenih odredbi članka 12. stavka 3. na koje se tužitelj poziva, ne proizlazi da rok od 24 mjeseca teče samo od prvog, no ne i svakog kasnije sklopljenog ugovora koji je sklopljen s obveznim trajanjem za naredne dvije godine; budući da početak tjeka toga roka nije jasno određen, pa se, po ocjeni ovog suda, tužitelj na navedeni rok ne može pozivati zainteresiranoj osobi na štetu. Ovo osobito imajući u vidu da sukladno članku 41. stavku 2. ZEK-a opći uvjeti poslovanja moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje.

Imajući u vidu navedeno, osporavanim rješenjem nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

Valjalo je stoga temeljem odredbe članka 57. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14. i 29/17. – dalje: ZUS), odlučiti kao u izreci, pri čemu se odluka o trošku temelji na odredbi članka 79. stavak 4. istog Zakona.

U Zagrebu, 17. studenog 2020.

Sudac:

Ivana Horvat, 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. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

1. .

2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9

3. .

4. U spis

Za točnost otpravka ovlaštenu službenik
Snježana Miletić

