



REPUBLIKA HRV
UPRAVNI SUD U Z.
Avenija Dubrovni

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Prilmljeno: 27.07.2020., 10:23 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/18-01/131	376-08	
Urudžbeni broj:	Prilozi	Vrijednost:
437-20-06	0	



d2526229

slovni broj: UsI-3721/18-9

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 sutkinji toga suda Kristini Senjak Krunić i Aniti Zlodi, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja [redacted] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa opunomoćenik [redacted] radi rješavanja spora između korisnika i operatora, dana 9. srpnja 2020.,

presudio je

- I. Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti klasa: UP/I-344-08/18-01/621, urbroj: 376-05-18-6 od 6. rujna 2018.
- II. Nalaže se tuženiku da u roku od 30 dana od dana dostave ove presude donese novo rješenje o zahtjevu tužitelja

Obrazloženje

Osporenom odlukom tuženika klasa: UP/I-344-08/18-01/621, urbroj: 376-05-18-6 od 6. rujna 2018. odbija se u cijelosti kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora između tužitelja kao korisnika i operatora Hrvatskog telekoma d.d.

Tužitelj u tužbi ističe kako je nesporno da je 13. prosinca 2017. sklopio ugovor o fiksnim uslugama Hrvatskog Telekoma kojim su ugovorene fiksne usluge MAX 3 Optika, Turbo 100 i Dodatni TV Paketi programa (MAX Sport Plus TV paket, Pickbox TV paket, HBO Premium TV paket i Prošireni TV paket) s mjesečnom naknadom u promotivnom periodu od 24 mjeseca od 248,00 kn. Također nespornim smatra i da je 22. prosinca 2017. sklopio ugovor o mobilnim uslugama Hrvatskog Telekoma d.d. kojim je ugovorena mogućnost kupnje mobitela Samsung Galaxy S8, broj mobitela [redacted] i Tarifa za mlade s Magenta 1 pogodnostima prema kojim korisnici fiksnih usluga imaju pravo na popust od 50,00 kn kada aktiviraju novi mobilni broj. Spornim smatra što je Hrvatski Telekom d.d. samoinicijativno na temelju „Zahtjeva za mobilnim uslugama Hrvatskog Telekoma“ od 22. prosinca 2017. proglasio nevažećim ugovoreni troškovnik iz „Zahtjeva za fiksnim uslugama Hrvatskog Telekoma“ od 13. prosinca 2017. te mu je za fiksne usluge (umjesto mjesečnog računa za fiksne usluge u iznosu od 248,00 kn) ispostavio mjesečni račun u iznosu od 347,71 kn, što predstavlja uvećanje od 99,71 kn, zbog korištenja Magenta 1 pogodnosti u iznosu od 50,00 kn. Smatra da je osporena odluka protivna članku 41. stavcima 2. i 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 72/17 dalje u tekstu ZEK). Objašnjava

da je upravo „Zahtjevom za fiksnim uslugama Hrvatskog Telekom“ od 13. prosinca 2017. ugovoren mjesečni troškovnik za fiksne usluge te da potpisivanjem dokumenta „Zahtjev za mobilnim uslugama Hrvatskog Telekom“ od 22. prosinca 2018. nije htio stvoriti pravni odnos koji se odnosi na fiksne usluge. Čak i da je zbog korištenja takozvanih Magenta 1 pogodnosti u iznosu od 50,00 kn došlo do promjene troškovnika za fiksne usluge, mišljenja je da ga je Hrvatski Telekom d.d. o tome bio dužan obavijestiti i uručiti mu novi mjesečni troškovnik za fiksne usluge kako mu je uručen prethodni. Dodaje da se ne poštuje obveza isticanja cijene iz članka 7. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 41/14 i 110/15 dalje u tekstu ZZP) prešutnim pozivanjem na Specifikaciju usluga Magenta 1 paketa o kojoj nikad nije bio obaviješten i koja mu nikad nije uručena, već je samo navedeno kako prihvaća da se Specifikacija može preuzeti na internetskoj stranici www.hrvatskitelekom.hr. na kojoj se može preuzeti zajedno sa cjenikom mobilnih usluga čime se jezično stvara dojam da se Specifikacija također odnosi samo na mobilne usluge, a posebno s obzirom na to da je odredba o preuzimanju Specifikacije otisnuta na dokumentu koji se odnosi na mobilne usluge Hrvatskog Telekom od 22. prosinca 2017. Životno smatra nelogičnim da je trebao samoinicijativno pretpostaviti da dokument naziva „Zahtjev za mobilnim uslugama Hrvatskog Telekom“ od 22. prosinca 2017. upućuje na specifikaciju cijena fiksnih usluga. U prilog činjenici da nije dobio izmijenjeni troškovnik prema mišljenju tužitelja ukazuje i navod iz obrazloženja osporene odluke da sustav automatizmom prepoznaje više popusta te ranije ugovorene ili dodijeljene pogodnosti briše uz dodjelu novih pogodnosti Magenta 1 ponude. Zaključuje kako je očigledno da je sustav automatski izvršio naknadno brisanje odredbi ranijeg ugovora, o čemu on nije bio obaviješten sve dok nije zaprimio prvi račun za usluge na koji je pravodobno uložio prigovor Hrvatskom Telekomu d.d. Ističe da čak i da je bio svjestan postojanja odredbi Hrvatskog Telekom d.d. da se ne mogu kombinirati dva ili više popusta na mjesečnim naknadama, nije imao osnova smatrati da već ostvaruje jedan popust koji zato ne bi smio kumulirati s Magenta 1 pogodnosti u iznosu od 50,00 kn. Naime, u zahtjevu za fiksnim uslugama Hrvatskog Telekom od 13. prosinca 2017. nigdje nije navedeno da je 248,00 kn cijena s popustom. Premda se Hrvatski Telekom d.d. (vjerojatno) očitovao da se radi o cijeni s popustom, tuženik je bio dužan primijetiti da u predmetnoj cijeni od 248,00 kn popust nije istaknut u skladu sa zakonom tj. na način da je pored osnovne cijene navedena cijena s popustom kako je to propisano člankom 8. stavkom 4. ZZP-a i člankom 41. stavkom 4. ZEK. Slijedom toga tuženikovo obrazloženje je nejasno, jer nije navedeno kako je utvrđeno da se radi o cijeni s popustom, a i pravno neutemeljeno, jer se cijena s popustom mora istaknuti na zakonom propisan način. Iznosi da je odluka tuženika protivna odredbi članka 248. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine broj: 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18; dalje u tekstu ZOO) koja propisuje da je ugovor sklopljen kad su se stranke usuglasile o bitnim sastojcima ugovora. U ovom slučaju, ističe da nije pristao na cijenu fiksnih usluga u iznosu od 347,71 kn, a kako cijena predstavlja bitni sastojak ugovora, ni ugovor o fiksnim uslugama od 22. prosinca 2017. (sa sadržajem kako ga tumači tuženik) nije mogao nastati te je tuženik trebao utvrditi njegovo nepostojanje. Smatra životno nelogičnim da bi 13. prosinca 2017. ugovorio fiksne usluge u iznosu od 248,00 kn, a 10 dana kasnije tj. 22. prosinca 2017. pristao na povećanje cijene fiksnih usluga u iznosu od 99,71 kn, a sve kako bi ostvario popust od 50,00 kn na cijenu mobilne usluge. Također smatra da je odluka tuženika protivna članku 319. ZOO koji popisuje da se u slučaju kad je ugovor sklopljen prema unaprijed otisnutom sadržaju, sporne odredbe tumače u korist druge strane. Prema tome, čak i da je korištenjem takozvanih Magenta 1 pogodnosti nastala pravna situacija u kojoj je bilo nejasno koji ugovor o korištenju fiksnih usluga je na snazi, tuženik je o tome trebao odlučiti u skladu s odredbama članka 319. ZOO, odnosno tumačiti ugovorne odredbe u njegovu korist te usvojiti zahtjev za zaštitu prava kao osnovan i ostaviti na snazi oba pretplatnička ugovora, a podredno ostaviti na snazi pretplatnički ugovor za fiksne usluge Hrvatskog Telekom od 13. prosinca 2017. i ukinuti Magenta 1 pogodnost.

Predlaže da sud poništi osporenu odluku tuženika.

Tuženik u odgovoru na ističe kako nije sporno da je tužitelj 13. prosinca 2017. po telefonskom priključku [] zatražio aktivaciju MAX3 paketa putem optike uz aktivaciju određenih opcija, sve uz ugovornu obvezu u trajanju od 24 mjeseca, s time da ukupni zbroj mjesečnih naknada iznosi 248,00 kn (PDV uključen). Također nije sporno da je tužitelj sklapanjem tog ugovornog odnosa ostvario pravo na određeni popust definiran pretplatničkim ugovorom. Nadalje, nije sporna niti činjenica da je tužitelj 22. prosinca 2017. zatražio aktivaciju Magenta 1 usluge, u koju je uključen telefonski priključak [] te pretplatnički broj [] za koji je izvršena aktivacija pretplatničkog odnosa 22. prosinca 2017. uz ugovor na 24 mjeseca na tarifi Tarifa za mlade M1. Nije sporno ni da je tužitelj sklapanjem pretplatničkog odnosa po pretplatničkom broju [] i aktivacijom Magenta 1 usluge ostvario pogodnost mjesečne naknade u iznosu od 89,00 kn te pogodnost kupovine mobilnog uređaja Samsung Galaxy S8 black po cijeni od 5.184,00 kn, s time da mjesečna naknada iznosi 139,00 kn, uz dodatni Magenta 1 popust u iznosu od 50,00 kn, sve s uključenim PDV-om. Upravo sklapanjem pretplatničkog odnosa po pretplatničkom broju [] i aktivacijom Magenta 1 usluge dolazi se do za tužitelja sporne situacije, a sve zbog činjenice što tužitelj pogrešno tumači popust i na fiksnim i na mobilnim uslugama. Pojašnjava kako je Magenta 1 ponuda koja je namijenjena privatnim korisnicima koji koriste jedan od fiksnih paketa (u konkretnom slučaju MAX3 M paket) i minimalno jednu od mobilnih tarifa (u konkretnom slučaju Tarifa za mlade M1) da su dio istog kućanstva. Sklapanjem pretplatničkog odnosa po pretplatničkom broju [] i aktivacijom Magenta 1 usluge tužitelj je, između ostalog, prihvatio Specifikaciju ugovorenog tarifnog paketa, odnosno Specifikaciju usluga Magenta 1 paketa u kojoj je jasno navedeno kako nije moguće kombinirati dva i više popusta na mjesečnim naknadama, odnosno moguće je koristiti samo jednu pogodnost što se tiče popusta na mjesečnu naknadu. Naglašava da je aktivacijom Magenta 1 pogodnosti tužitelj izgubio popust koji je ostvario po zahtjevu od 13. prosinca 2017. na način da je mjesečna naknada za Tarifu za mlade M1 zadužena na računima sukladno zahtjevu od 22. prosinca 2017., dok su mjesečne naknade za opciju Turbo 100, MAX Sport Plus paket, Pickbox paket, HBO Premium paket te Prošireni paket zadužene na računima sukladno zahtjevu od 13. prosinca 2017. Osim toga, Hrvatski telekom d.d. je obzirom na nezadovoljstvo tužitelja visinom iznosa mjesečne naknade za MAX3 paket putem optike, donijelo odluku o micanju ugovorne obveze uz zadržavanje cijena mjesečnih naknada i opcija čime je tužitelju dana mogućnost reguliranja daljnjeg korištenja usluga, s time da će raskidom izgubiti pogodnost popusta u iznosu od 50,00 kn (PDV uključen) na pretplatničkom broju [] Dakle, imajući u vidu kako je tužitelj aktivacijom Magenta 1 pogodnosti ostvario pravo na određene popuste definirane pretplatničkim ugovorom na pretplatničkom broju [] te kraj činjenice da u smislu Specifikacije usluga Magenta 1 paketa nije moguće kombinirati dva i više popusta na mjesečnim naknadama, uz uvažavanje odluke Hrvatskog telekoma d.d. kojom se tužitelju omogućuje raskid ugovorne obveze za MAX3 paket putem optike i mogućnost reguliranja daljnjeg korištenja usluga prema vlastitom odabiru, smatra da je u konkretnom slučaju operater postupio po pretplatničkom ugovoru (članak 41. stavak 1., 3. i 4. ZEK-a), zbog čega je osporenom odlukom i odbijen zahtjev tužitelja za rješavanjem spora s operaterom.

Slijedom svega navedenog, tuženik smatra da je osporena odluka zakonita pa predlaže sudu da temeljem članka 57. Zakona o upravnim sporovima odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U odnosu na odgovor na tužbu tuženika, tužitelj u podnesku od 18. lipnja 2019. u bitnom navodi da je sporna obvezatnost primjene pretplatničkog ugovora. Mišljenja je kako tuženik kreira pravno i životno nelogičnu konstrukciju prema kojoj tereti njega da je trebao znati da je Općim uvjetima poslovanja navedeno da se popusti ne smiju kumulirati. Čak i da je bio detaljno upoznat s odredbama Općih uvjeta poslovanja, ostaje sporno kako je točno

trebao shvatiti da se ovdje radilo o popustima jer oni u pretplatničkim ugovorima nisu tako izraženi, već kao obična cijena za uslugu. Pored toga, operater nakon što je uočio svoj interni propust o tome ga nije obavijestio, već je mjesecima slao račune za veće, neugovorene iznose. Međutim nakon što je pokrenuo prvostupanjski i drugostupanjski postupak protiv tih računa, operater je jednostrano raskinuo pretplatnički ugovor. Zbog tog jednostranog raskida on je za fiksne usluge (umjesto ugovorenih 250,00 kn mjesečno) trebao plaćati 350,00 kn mjesečno što je iznos koji operater naplaćuje korisnicima bez ugovorne obveze. Takvim postupanjem operatera povrijeđen je članak 41. stavak 1. ZEK-a prema kojem pretplatnički ugovor definira prava i obveze iz pretplatničkog odnosa. Ukazuje kako se najteža tuženikova povreda načela zakonitosti očituje u tome što nije primijenio zakonske odredbe koje štite potrošače budući da sporni popust nije bio istaknut u skladu sa zakonom tj. tako da je pored osnovne cijene navedena cijena s popustom, a koji način isticanja cijene bi bio u skladu odredbama članka 8. stavka 4. ZZP-a te članka 41. stavka 4. ZEK.

Sud je 2. srpnja 2020. u prisustvu tužitelja osobno i opunomoćenika tuženika održao raspravu čime je strankama sukladno članku 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10., 143/12., 152/14. i 29/17. - u daljnjem tekstu ZUS), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima druge stranke te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na raspravi tužitelj traži da mu se odluka suda dostavi na adresu Odvjetničko društvo

[redacted]

Opunomoćenik tuženika ostaje kod odgovora na tužbu te navoda iz osporene odluke.

Ocjenjujući zakonitost osporenog rješenja sud je izveo dokaze uvidom u sudski spis te isprave priložene spisu tuženika.

Tužbeni zahtjev je osnovan.

U konkretnom slučaju je nesporno da je tužitelj 13. prosinca 2017. sklopio s Hrvatskim telekomom d.d. (dalje u tekstu operater) pretplatnički ugovor za fiksnu uslugu po telefonskom priključku [redacted] kojim je aktiviran MAX3 paket putem optike uz osnovnu mjesečnu naknadu od 209,00 kn (cijena prema Cjeniku usluga operatera 299,00 kn) uz dodatne opcije (turbo 100 i dodatni TV paketi programa) za mjesečni iznos od 39,00 kn, sveukupno 248,00 kn (PDV uključen) s ugovornom obvezom tužitelja u trajanju od 24 mjeseca. Također je nesporno da je tužitelj 22. prosinca 2017. s operaterom sklopio pretplatnički ugovor za mobilne usluge kojim mu je aktiviran pretplatnički broj [redacted] po Tarifi za mlade s Magenta I pogodnostima uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, a kojom je ostvario pogodnost mjesečne naknade od 89,00 kn radi popusta od 50,00 kn (osnovna mjesečna naknada iznosi 139,00 kn), zatim Magnenda I popust na kućanstvo od 10,00 kn, 500 minuta telefoniranja prema zemljama Europske unije i 50 minuta prema Austriji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Kanadi, Kosovu, SAD-u, Srbiji i Švicarskoj i kupovinu mobilnog uređaja Samsung Galaxy S8 black po cijeni od 5.184,00 kn.

Među strankama je sporno je li operater imao ovlaštenje nakon što je s tužiteljem sklopio pretplatnički ugovor za mobilne usluge po pretplatničkom broju [redacted] promijeniti s tužiteljem ranije ugovorene cijene i uvjete korištenja fiksne usluge po broju [redacted] povećanjem osnovne mjesečne naknade za MAX3 paket putem optike na iznos iz Cjenika usluga operatera uz micanje ugovorne obveze kao bi mogao regulirati daljnje korištenje fiksne usluge.

Odredbom članka 41. stavka 1. ZEK-a 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 (stavak 2.).

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 (stavak 3.).

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 (stavak 4.).

Prema podacima spisa predmeta operatera Magenta 1 usluga namijenjena je privatnim korisnicima koji su dio istog kućanstva, a koriste jedan od fiksnih paketa i minimalno jednu od mobilnih tarifa. Tužitelj je prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora po broju [] radi aktiviranja Magenta 1 usluge upoznat s općim uvjetima operatera koji su sastavni dio tog pretplatničkog ugovora na način da će ih preuzeti s internetske stranice operatera, a radi se o Općim uvjetima poslovanja operatera za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (mobilne usluge operatera), Specifikaciji ugovorenog tarifnog paketa, Uvjetima korištenja ugovorene opcije uključujući i primjenjive upute za korištenje Internet usluga i Cjeniku mobilnih usluga operatera.

Iz specifikacije ugovorenog tarifnog paketa, odnosno Specifikacije usluga Magenta 1 paketa proizlazi kako nije moguće kombinirati dva i više popusta na mjesečnim naknadama, odnosno moguće je koristiti samo jednu pogodnost što se tiče popusta na mjesečnu naknadu, a korisnik ima mogućnost izbora, odnosno želi li pogodnost po mobilnim ili fiksnim uslugama.

Kraj činjenice da u smislu Specifikacije usluga Magenta 1 paketa nije moguće kombinirati dva i više popusta na mjesečnim naknadama, a tužitelj je prilikom ugovaranja mobilne usluge imao mogućnost aktivacijom Magenta 1 ugovoriti određene pogodnosti kada je već koristio pogodnost za fiksnu uslugu po telefonskom priključku [] za osnovnu mjesečnu naknadu MAX3 paket putem optike, prema mišljenju suda operater ga je bio dužan zatražiti očitovanje za koju uslugu odabire ugovaranje pogodnosti, a što je on propustio učiniti. Naime, prema odgovoru na pritužbu tužitelja od 28. ožujka 2018., operater je sklapanje pretplatničkog ugovora za mobilnu uslugu protumačio kao zahtjev za promjenu ranije sklopljenog pretplatničkog ugovora za fiksnu uslugu, za što nije imao pravne osnove. Upravo takvim postupanjem operater je presumirao izbor tužitelja, a odluka kojom se tužitelju nakon njegovog prigovora, raskida ugovorna obveza za MAX3 paket putem optike ne daje tužitelju mogućnost izbora kontinuiranog korištenja ranije ugovorene pogodnosti za tu uslugu.

Slijedom navedenog, suprotno navodima tuženika iz osporenog rješenja, operater nije postupio u skladu s naprijed citiranim člancima ZEK-a radi čega je osporenim rješenjem povrijeđen zakon na tužitelju na štetu iz kojeg razloga je odlučeno kao u točkama I. i II. izreke ove presude. Stoga će tuženik pridržavajući se shvaćanja iznesenih u ovoj presudi donijeti novo rješenje o zahtjevu tužitelja.

Trebalo je stoga, temeljem članka 58. stavka 1. ZUS-a, u vezi s člankom 81. stavkom 2. ZUS-a odlučiti kao u izreci.

U Zagrebu, 9. srpnja 2020.

Sutkinja
Kristina Senjak Krunić, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude žalba nije dopuštena (članak 66. stavak 1. ZUS-a).

DNA:

1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. U spis

Za točnost opravka – ovlašteni službenik:
Snježana Miletić

