



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: UsI-1568/19-11

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primijeno:	3.7.2020. 8:44:21	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/19-01/66	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-20-5	Spis	0



U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po suda toga suda Ivanu Levaku, te zapisničarki Mateji Marjanović, u upravnom sporu tužitelja [redacted] kojega zastupa opunomoćenik [redacted] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe A1 Hrvatska, Zagreb, Vrtni put 1, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon zaključene javne i usmene rasprave dana 13. ožujka 2020. godine, u nazočnosti opunomoćenika tužitelja i tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, dana 20. ožujka 2020. godine,

presudio je

I. Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1487, URBROJ: 376-05-19-9 od 29. ožujka 2019. godine.

II. Nalaže se tuženiku da u roku od 30 dana od dana dostave presude donese novu odluku.

III. Nalaže se tuženiku naknaditi tužitelju trošak upravnog spora u iznosu od 6.250,00 kn, a u roku od 15 dana.

Obrazloženje

Tužitelj je podnio tužbu ovom sudu dana 8. svibnja 2019. godine protiv rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1487, URBROJ: 376-05-19-9 od 29. ožujka 2019. godine, kojim se odbacuje zahtjev tužitelja za rješavanje spora, a zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka.

Tužitelj ističe da je pobijano rješenje nezakonito, jer nije sastavljeno sukladno odredbama ZUP-a. Iz dokaza u sporu izveden je pogrešan zaključak na temelju izjave operatera, koji iznosi netočno činjenično stanje, protivno presudi Suda časti pri HGK. Tako tuženik odbija činjenice, koje su dokazane, tj. da od 6. do 11. mjeseca 2007. godine uređaj nije radio, jer je ovlaštenu servis A1 d.o.o., jednako kao i operater A1 d.o.o. propustio ocijeniti naljepnicu baterije o tome da je baterija defektna, iz kojeg razloga je Servis naknadno prihvatio isti uređaj i otklonio sporni kvar, kao što se i navodi u presudi HGK. Nadalje, tuženik u rješenju navodi izjavu operatera, kako je usluga pružena u skladu s ugovornim uvjetima, a u presudi HGK je navedeno da Sud smatra da prijavitelj nije mogao kvalitetno

koristiti mobilnu liniju. Tužitelj smatra da je izreka presude obvezujuća. Međutim, tuženik nije postupio po donesenoj presudi, već je izveo zaključak iz mišljenja operatera, koji ne primjenjuje članak 9. Općih uvjeta, odnosno svoju ugovornu obvezu prema korisniku koja je ugovorena kao paket usluga, tj. uređaj i linija, koji se zajednički fakturiraju na jednom računu. Stoga tužitelj smatra da je opravdano raskinuo ugovor zbog nespornog neizvršenja ugovorne obveze, te potražuje povrat pretplate. Zlouporabom korisnika i propuštanjem nesporno utvrđenih odlučnih činjenica, donijet je pogrešan zaključak da je za uređaj iz jednog ugovora navodno nadležan građanski sud, a za mobilnu liniju iz istog ugovora HAKOM.

Slijedom iznesenog tužitelj predlaže da sud poništi napadano rješenje. Isti potražuje naknadu troškova upravnog spora.

U svom odgovoru na tužbu tuženik ostaje kod razloga i navoda iznijetih u obrazloženju pobijanog rješenja, te predlaže da sud odbije tužbu i tužbeni zahtjev. Isti navodi, kako je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice, koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, te da je osporavano rješenje u svemu obrazloženo sukladno članku 98. stavku 5. ZUP-a. Iz spisa predmeta proizlazi, kako je tužitelj pokrenuo upravni postupak rješavanja spora iz razloga obeštećenja, a radi neizvršene ugovorne obveze zbog kvara na kupljenom uređaju Nokia Lumia 950, a vezano i za nepostupanje zainteresirane osobe po presudi, te činjenici da je zainteresirana osoba dužna primijeniti članak 9. svojih Općih uvjeta, odnosno svoju ugovornu obvezu prema korisniku, koja je ugovorena kao paket usluga, tj. uređaj i linija, koji se zajednički fakturiraju na jednom računu. Tuženik je zahtjev tužitelja odbacio zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka, shodno članku 41. stavku 2. ZUP-a. Naime, tuženik se poziva na članak 15. stavak 1. ZUP-a, te na članak 51. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14. i 72/17.) – dalje: ZEK, koji propisuje da krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora tuženiku u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru, i to 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. Stavak 2. citiranog članka ZEK-a propisuje da tuženik po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz stavka 1. istog članka. Tuženik dalje navodi da su tužitelj i zainteresirana osoba temeljem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 20. prosinca 2016. godine, produljili pretplatnički odnos za liniju [] uz ugovoreni tarifni model Bez granica L i ugovornu obvezu od 24 mjeseca. Iz tog zahtjeva nije razvidno da bi predmet ugovora bio mobilni uređaj, odnosno kupnja mobilnog uređaja predstavlja novi ugovor između tužitelja i zainteresirane osobe. Nadalje, iz priložene dokumentacije u spisu razvidno je kako je otklonjena prijavljena nepravilnost u radu mobilnog uređaja, dok iz preslika računa od lipnja do studenog 2018. godine je razvidno kako je tužitelj koristio ugovorene usluge. U odnosu na zahtjev tužitelja za obeštećenjem radi kvara na mobilnom uređaju, te podredno postupanjem po presudi, tuženik ističe kako se takvi zahtjevi ne mogu postaviti i rješavati kod tuženika kroz postupak rješavanja sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora, a shodno članku 51. ZEK-a. Jer, u konkretnom slučaju nije sporna usluga koju zainteresirana osoba pruža tužitelju, već mobilni uređaj, koji ne predstavlja razloge za pokretanje postupka rješavanja spora pred tuženikom u smislu citiranog članka. Stoga, tuženik smatra da je dao ispravnu uputu tužitelju da glede obeštećenja radi kvara na kupljenom uređaju, ima mogućnosti isto potraživati u odgovarajućem sudskom postupku pred redovnim sudom, a kako proizlazi iz općih uvjeta poslovanja zainteresirane osobe za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži. Tako je propisano da su zainteresirana osoba i tužitelj suglasni da je za rješavanje sporova proizašlih iz ili u svezi s pretplatničkim ugovorom, nadležan mjerodavan sud u RH.

Zainteresirana osoba u svom odgovoru na tužbu predlaže da sud donese presudu, kojom se odbija tužbeni zahtjev tužitelja za poništenje pobijanog rješenja. Naime, u ovom upravnom sporu netočna je tvrdnja tužitelja da nije mogao koristiti usluge, koje je plaćao. Naime, usluge elektroničkih komunikacija, za koje je tužitelj sklopio pretplatnički ugovora bile su dostupne za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora, a što potvrđuju računi za korištenje usluga. U svezi s tim zainteresirana osoba se poziva na članak 8.2. Općih uvjeta poslovanja. U odnosu na poteškoću, koju je tužitelj imao s mobilnim uređajem, zainteresirana osoba ističe kako je ovlašteni servis prijavljenu poteškoću uspješno otklonio, a što potvrđuje očitovanje ovlaštenog servisa od 28. studenog 2017. godine. Naime, tužitelj je prvi puta predao uređaj na servis dana 19. lipnja 2017. godine, kada servis nije uočio nikakvu nepravilnost u radu uređaja, već je potvrdio da uređaj radi ispravno. Drugi puta je tužitelj predao uređaj na servis dana 30. listopada 2017. godine (nakon 4 mjeseca korištenja uređaja), a koja činjenica potvrđuje ispravnost prvog nalaza servisa. Ovlašteni servis ovom prilikom otklanja prijavljenu neispravnost zamjenom baterije i kamere, te uređaj programski ažurira. Nakon popravka uređaja servis je proveo testiranje, na kojem je uređaj radio ispravno prema specifikaciji proizvođača, te je ispravan uređaj predan tužitelju dana 14. studenog 2017. godine. Pri tome zainteresirana osoba ističe da davatelj usluga nema obvezu izdavanja drugog uređaja za vrijeme trajanja popravka. Ista dalje navodi da je Sud časti svojom presudom izrekao javnu opomenu A1 Hrvatska, koja je izvršena objavom na sjednici Skupštine HGK, čime je postupak pred Sudom časti okončan. S obzirom na to, nema osnove za vođenje dodatnog postupka uz konkretan predmet. Osim toga, neosnovan je navod tužitelja da je opravdano raskinuo pretplatnički ugovor zbog neizvršavanja ugovorenih obveza zainteresirane osobe, zbog čega potražuje povrat pretplate. Jer, tužitelju su, u skladu s ugovorenim uvjetima, pružene usluge elektroničkih komunikacija za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora i kroz to vrijeme su uredno korištene. Presudom Suda časti nije utvrđeno nikakvo pravo tužitelja na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade, a niti je neispravnost rada mobilnog uređaja osnova za raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid. Prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora propisan je člankom 41. stavkom 1. ZEK-a, te člankom 14. točka 1. Općih uvjeta poslovanja zainteresirane osobe.

Tužbeni zahtjev je osnovan, a prema slobodnom uvjerenju suda, te na temelju razmatranja svih pravnih i činjeničnih pitanja, shodno članku 55. stavku 3. Zakona o upravnim sporovima.

Tijekom postupka izvršen je uvid u cjelokupni spis predmeta, te spis tuženika, a posebice u rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1487, URBROJ: 376-05-19-9 od 29. ožujka 2019. godine (stranica 7-9 spisa), presudu Suda časti pri HGK, Poslovni broj: P-I-108/17 od 13. veljače 2018. godine (stranica 19-23 spisa), dopis MOBIS-ELECTRONIC Servisni Centar d.o.o., Zagreb od 28. studenog 2017. godine (stranica 24 spisa), račune za pružene usluge (stranica 28-37 spisa), zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 20. prosinca 2016. godine (stranica 38-40 spisa), račun za mobilni uređaj od 20. prosinca 2016. godine (stranica 42 spisa), te zahtjev za raskidom ugovorne obveze, obeštećenja i povrata pretplaćenih sredstava od 25. listopada 2018. godine.

Kod donošenja odluke u ovom predmetu sud je polazio od sadržaja pobijanog rješenja od 29. ožujka 2019. godine, kojim se odbacuje zahtjev tužitelja za rješavanje spora, a zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka. Pri tome se isti poziva na članak 51. ZEK-a, te na zahtjev tužitelja za rješavanjem spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb. U svom očitovanju, između ostalog, zainteresirana osoba ukazuje da je Sud časti pri HGK svojom presudom izrekao javnu opomenu prijavljenom A1, koja je izvršena objavom na sjednici Hrvatske gospodarske komore, čime je postupak pred Sudom časti okončan. Stoga zainteresirana osoba smatra da nema osnove za vođenje bilo

kakvog dodatnog postupka vezano uz konkretan predmet, tj. uz nezadovoljstvo servisom uređaja, budući da je po donesenoj presudi Suda časti pri HGK postupljeno, tj. javna objava je izvršena. Osim činjenice da se radi o već presuđenom predmetu, prigovor korisnika, ovdje tužitelja vezan uz kupljeni proizvod kao i zahtjev za izdavanje novog proizvoda nisu u nadležnosti HAKOM-a, budući da se ne radi o prigovoru na usluge, već o prigovoru na kupljeni proizvod. Što se tiče zahtjeva za izdavanje novog uređaja, zainteresirana osoba je isti odbila kao neosnovan, jer je uređaj popravljen po jamstvenim uvjetima i radi ispravno po uputama proizvođača pa ne postoji osnova za izdavanje još jednog uređaja. Ista navodi da operator nema zakonsku obvezu, za vrijeme servisiranja uređaja, korisniku izdati zamjenski uređaj. Nadalje, neispravnost rada kupljenog proizvoda nije osnovan razloga za raskid bez naknade za prijevremeni raskid. U odnosu na pretplatnički odnos za liniju [REDACTED] zainteresirana osoba pojašnjava kako je pretplatnički odnos produljen 20. prosinca 2016. godine uz ugovoreni tarifni model Bez granica L i ugovorenu obvezu od 24 mjeseca. Korisnik je uslugu mobilne pretplatničke linije uredno koristio i usluga je pružena u skladu s ugovorenim uvjetima. Stoga su korisniku opravdano izdavani računi za pruženu uslugu mobilne pretplatničke linije, koja je bila pod ugovorenom obvezom do 20. prosinca 2018. godine. Korisnik je zatražio prijenos broja u drugu mrežu, koji je realiziran 6. studenog 2018. godine, a s obzirom na postojanje ugovorne obveze na računu za studeni 2018. godine je obračunata naknada za prijevremeni raskid ugovora. Nakon presude Suda časti, korisnik se ponovno javlja 25. listopada 2018. godine sa zahtjevom koji traži raskid pretplatničkog odnosa, obeštećenje i povrat preplaćenih sredstava. Na zahtjev je odgovoreno 5. studenog 2018. godine, kako ne postoje osnove za odobrenje raskida pretplatničkog odnosa bez naplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa, zbog nezadovoljstva kupljenim uređajem. Također, potvrđeno kako presudom Suda časti nije utvrđeno pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade, a niti su utvrđeni bilo kakvi preplaćeni iznosi na koje se korisnik poziva. Stoga zainteresirana osoba zaključuje da je utvrđeno kako je zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade kao i povrat navodno preplaćenih sredstava, pozivanjem na presudu Suda časti neosnovano. Tužitelj je upućen 19. studenog 2018., kako prigovor koji je uputio nisu u mogućnosti više obrađivati u Službi za korisnike ili ih proslijediti Povjerenstvu za reklamacije potrošača. Potvrđeno je da zahtjev za obeštećenjem korisnik može uputiti Građanskom sudu. Nadalje, tuženik se poziva na članak 51. ZEK, koji propisuje da u slučaju spora između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluge, iznosom kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili zbog povrede prava u vezi s zaštitom pristupa otvorenom internetu, krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u. Isti navodi da tužitelj kao korisnik u svom zahtjevu, između ostalog, osporava (ne) mogućnost korištenja ugovorene usluge radi kvara na kupljenom uređaju Nokia Lumia 950. Prema tuženiku, ukoliko je korisnik smatrao da je kvar na uređaju, isti je imao mogućnost postupiti sukladno Općim uvjetima poslovanja A1 i uređaj poslati na servis kako bi se otklonio nedostatak na uređaju, što je u konačnici i učinio. Iz dostavljene dokumentacije je tuženik utvrdio da je servis prijavljenu nepravilnost u radu otklonio i korisniku je predan ispravan uređaj. Pored toga, isti je iz dostavljene dokumentacije, preslike računa od lipnja do studenog 2018. godine, utvrdio da su usluge korištene. Stoga tuženik zaključuje da se zahtjev odnosi na možebitni kvar na uređaju, te da isti nije spor iz članka 51. ZEK i ne postoje zakonske pretpostavke za pokretanje postupka. Ukoliko korisnik smatra, kako mu je radi nemogućnosti korištenja usluga nastala određena šteta, ima mogućnost svoje navode dokazivati pred drugim nadležnim institucijama, odnosno u odgovarajućem sudskom postupku pred redovnim sudom.

Sud smatra da pobijana odluka nije zasnovana na zakonu pa nije, barem za sada, prihvatio stajalište tuženika da u konkretnom slučaju ne postoje zakonske pretpostavke za

pokretanje postupka temeljem članka 51. stavka 1. ZEK. Jer, u konkretnom slučaju za tuženika nije sporna usluga koju zainteresirana osoba pruža tužitelju, već mobilni uređaj, koji ne predstavlja razlog za pokretanje postupka rješavanja spora pred tuženikom u smislu citiranog članka ZEK. U svezi s tim potrebno je naglasiti da se sve stranke u sporu pozivaju na presudu Suda časti pri HGK, Poslovni broj: P-I-108/17 od 13. srpnja 2018. godine, a kojom je prijavljeni VIPnet d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 odgovoran što je počinio povredu pravila morala i dobrih poslovnih običaja predviđenim u članku 5. Pravilnika o sudu časti pri HGK, na način da nije pružio odgovarajuću uslugu otklanjanja kvara prodanog uređaja marke Nokia Lumia 950, IMEI: 351827072458566, uslijed čega prijavitelj od 19. lipnja 2017. godine nije bio u mogućnosti, u potpunosti, koristiti ugovorenu uslugu mobilne linije, pa mu se izriče javna opomena uz objavljivanje na sjednici Skupštine HGK. Tako se u obrazloženju presude, između ostalog, navodi da je uređaj doista imao nedostataka pokazuje primitak uređaja na ponovni servis dana 30. listopada 2017. godine. Ovaj puta servis uočava i otklanja kvar u skladu s jamstvenim listom, te se utvrđuje kako je „uređaj popravljen zamjenom baterije i kamere“. Dakle, tek 30. listopada 2017. godine servis mijenja bateriju za koju je sam servis utvrdio kako je neispravna još 19. lipnja 2017. godine. Slijedom navedenog, usprkos činjenici da je prijavitelj upozorio i prijavljenom dostavio dokaz o naljepnici koja ukazuje kako je baterija neispravna i kako se preporuča njezina zamjena, prijavljeni nije reagirao i nije ispitao navode prijavitelja. Takav propust prijavljenog Sud drži neprihvatljivim, uz uvažavanje svih okolnosti, te ga kvalificira kao povredu pravila morala i dobrih poslovnih običaja. Stav je ovoga Suda da je prijavljeni u trenutku zaprimanja dokumentacije koju je dostavio prijavitelj, a iz koje proizlazi vjerojatnost da je baterija neispravna, trebao zatražiti dodatno očitovanja servisa, odnosno provjeriti navode prijavitelja, a što nažalost nije bio slučaj. Slijedom gore navedenoga, a imajući u vidu da je propust u ispitivanju ispravnosti uređaja napravljen po primitku uređaja na servis 19. lipnja 2017. godine, Sud smatra kako od tog trenutka počinje teći vrijeme u kojemu prijavitelj nije mogao kvalitetno koristiti mobilne usluge ugovorene 20. listopada 2016. godine. Kako iz članka 3. stavka 2. Pravilnika po Sudu časti pri HGK proizlazi da Sud sudi na temelju Ustava, međunarodnih ugovora, zakona, podzakonskih akata, općih akata Komore, osnovnih načela obveznih odnosa utemeljenih ZOO, a posebno načela savjesnosti i poštenja u obveznim odnosima i sukladno moralu društva, ovaj sud zaključuje da utvrđenje Suda časti pri HGK da prijavitelj od 19. lipnja do 30. listopada 2017. godine nije bio u mogućnosti, u potpunosti koristiti mobilnu uslugu mobilne linije je na zakonu osnovano, pa tuženik u ponovnom postupku treba uzeti u obzir i to utvrđenje prilikom donošenja nove odluke. Stoga korisnik uslugu mobilne pretplatničke linije nije uredno koristio i usluga mu nije pružena u skladu s ugovorenim uvjetima.

Uslijed iznijetog, a na temelju članka 58. stavka 1., u svezi s člankom 81. stavkom 2. Zakona o upravnim sporovima, odlučeno je kao u točki I. i II. izreke presude.

Sud je dosudio tužitelju trošak upravnog spora u iznosu od 6.250,00 kn temeljem članka 79. stavka 4. ZUS-a, a koji se sastoji od sastava tužbe - 2.500,00 kn, zastupanja na ročištu dana 13. ožujka 2020. godine - 2.500,00 kn, te PDV-a – 1.250,00 kn. Radi se o opravdanom trošku shodno članku 79. stavku 1. ZUS-a, s time da se visina istog temelji na stavku 2. citiranog članka ZUS-a, a u svezi Tbr. 23. točke 1. Odvjetničke tarife.

U Zagrebu, 20. ožujka 2020. godine

Sudac:
Ivan Levak, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv točke I. i II. izreke ove presude nije dopuštena žalba sukladno članku 66.a stavku 1. Zakona o upravnim sporovima, dok je protiv točke III. izreke žalba dopuštena Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske sukladno odredbi članka 79. stavku 7. Zakona o upravnim sporovima. 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.

Za točnost otpravka – ovlašteni službenik
Snježana Miletić

