



Poslovni broj: 10 UsI-44/2021-5

## 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 Rijeci, po sutkinji Danici Vučinić, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke Sanje Misirača, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 5. ožujka 2021.,

### p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi poništenja odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/751, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 3. rujna 2020.

### Obrazloženje

Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/751, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 3. rujna 2020., točkom 1. usvojen je dio zahtjeva tužitelja i operatera javnih komunikacija usluge da je točkom 2. naloženo operatoru javnih komunikacijskih usluga da u roku od 15 dana od dana primitka odluke raskine s tužiteljem pretplatnički ugovor za tarifni paket 10GB bez naplate naknade za prijevremeni raskid za pretplatnički broj dok je točkom 3. odluke odbijen dio zahtjeva tužitelja i operatera javnih komunikacijskih usluga koji se odnosi na umanjenje računa.

Tužitelj je ovom Sudu pravodobno podnio tužbu kojom osporava zakonitost odluke tuženika, te u bitnome navodi da je opremu to jest router, kablove i karticu, na vrijeme vratio tele operateru u originalnom pakiranju i da za to ima svjedoke i vjerodostojne potvrde, a tele operater da ga stalno uznemirava i šalje mu opomene, da je upozoravao više puta da nema uslugu i doznao da su oni znali prije sklapanja ugovora da na tim lokacijama nemaju signal, da je pismeni odgovor dobio tek 17. lipnja 2020. u kome odgovoru da priznaju kako planiraju izgradnju nove bazne stanice. Napominje da s ne radi o tome da je u roku od 24 sata otklonio kvar već da se radi o tome da na lokacijama Nova Vas, Brčići, Mihatovići, Kukci, Magrini, Višnjan, Rošini, Stranići, nije bilo odgovarajućeg signala 3., 4., 5., 6. i 7. mjesec, što da su ugovaratelji za znali, ali za taj skriveni nedostatak usluge koji su nudili nisu obavijestili kupca koji je prevarom doveden u zabludu i da operater tek misli praviti baznu stanicu, te stoga smatra da ne bi trebao platiti uslugu koja mu nije bila niti isporučena i po Zakonu o obveznim odnosima ako je prodavatelj isporučio robu ili uslugu s nedostacima, a kupac je prodavatelja pravodobno i uredno obavijestio o nedostatku i pri tome je prodavatelj

kupca svojim postupcima dovodio u zabludu, da onda kupac ima pravo na snižavanje cijene ili na naknadu štete ili raskid ugovora te stoga predlaže da se poništi rješenje tuženika.

Tuženik u odgovoru na tužbu ističe kako je u provedenom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pri tome načelo zakonitosti i načelo utvrđivanja materijalne istine, te u odnosu na navode tužitelja koji smatra da ima pravo na raskid ugovora ističe kako je u tom dijelu usvojen njegov zahtjev i da je zainteresiranoj osobi naloženo da raskine s tužiteljem pretplatnički ugovor, bez naplate naknade za privremeni raskid za pretplatnički broj [redacted]. U odnosu na navode tužitelja kako smatra da ima pravo na naknadu financijske štete, ističe kako se takva vrsta zahtjeva ne može rješavati kroz postupak rješavanja sporova između krajnjih korisničkih usluga i operatora, već da je isto u mjerodavnosti nadležnog suda za suđenje u građanskim predmetima, u odnosu na navode tužitelja kojima smatra da ima pravo na umanjivanje računa, ističe kako je tijekom provođenja upravnog postupka izvršen uvid u dostavljene specifikacije računa i na temelju izvršenog uvida da je vidljiva ostvarena potrošnja podatkovnog prijenosa u razdoblju od ožujka do srpnja 2020. i imajući u vidu da je u spornom razdoblju ostvarena potrošnja podatkovnog prijenosa te kraj činjenice da u obračunu spornih računa nisu utvrđene nikakve nepravilnosti, smatra kako nije bilo pravnog osnova za prihvatom prigovora i zahtjeva za rješavanje spora, obzirom da je tužitelj u obvezi podmiriti potrošnju koju je zaista i ostvario te stoga predlaže da se odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Kako stranke u tužbi i odgovoru na tužbu nisu izrijekom predložile održavanje rasprave to je Sud, temeljem odredbe članka 36. točka 4. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17; dalje ZUS), ovaj upravni spor riješio bez održavanja rasprave, na temelju činjenica utvrđenih u upravnom postupku.

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

Iz dokumentacije koja prileži spisu tuženika proizlazi da je tužitelj 16. srpnja 2020., podnio zahtjev za rješavanjem spora kojim osporava iznose računa od ožujka do srpnja 2020., te ističe kako na lokaciji na kojoj živi, mobilni Internet nije moguće koristiti zbog lošeg signala i učestalog pucanja veze, te želi da raskine ugovor sa operatorom.

Sukladno odredbi članka 41. stavak 1., 2., 3. i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17; dalje: ZEK), 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) (stavak 1.). 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.). 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 (stavak 5.). U slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. ovoga članka, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge (stavak 7.).

Odredbom članka 51. stavak 1. ZEK-a, 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, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu 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.

Odredbom članka 11.1. i 11.4. Općih uvjeta poslovanja propisano je da krajnji korisnik usluga prihvaća da usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sustava mreže, te da je zbog toga moguće da usluge neće biti dostupne. Krajnjem korisniku usluga u svako doba i na svakom mjestu. Pretplatnik je obavezan plaćati mjesečnu naknadu čak i ako usluge ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba, kao i ako Pretplatnik nije koristio ili pokušao koristiti usluge unutar određenog razdoblja. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti a koju nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka njezina utvrđivanja, Krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovog članka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom javne komunikacijske mreže, te Pretplatnik, koji se zatekne na tom području, ne ostvaruje pravo na umanjeње naknade utvrđene ovim člankom.

Odredbom članka 29. 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, 42/16 i 68/19, dalje: Pravilnik), propisano je da ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjeње naknade ili obeštećenje operator je obavezan ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je korisnik obavezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator je obavezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te

pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjene naknade utvrđeno ovim stavkom.

Nije sporno da kakvoća usluge kakva je pružena tužitelju, nije bila adekvatna i nije bila onakva kakvu je tužitelj ugovorio sa te je upravo zbog toga usvojen njegov zahtjev i odobren mu je prijevremeni raskid bez naplate penala.

Međutim, odbijen je zahtjev tužitelja koji se odnosi na umanjene računa. Naime, tijekom upravnog postupka i uvidom u dostavljene specifikacije računa, tuženik je utvrdio da je ostvarena potrošnja podatkovnog prijenosa u razdoblju od ožujka do srpnja 2020., pa je stoga pravilno zaključio tuženik da nije bilo pravnog osnova za prihvatom zahtjeva tužitelja za umanjene računa. Što se tiče naknade štete, to ne spada u stvarnu nadležnost tuženika, ali se time se ne dira u pravo tužitelja da zasebno tužbom pred sudom opće nadležnosti od tuženika potražuje naknadu štete po općim pravilima naknade štete.

Slijedom ovako izloženog stanja stvari, Sud utvrđuje da osporavanom odlukom tuženika nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja, da su svi prigovori tužitelja neosnovani, a na koje se tuženik detaljno očitovao, te je stoga, temeljem odredbe članka 57. stavak 1. ZUS-a, odlučeno kao u izreci ove presude.

U Rijeci 5. ožujka 2021.

S u t k i n j a

Danica Vučinić, dipl. iur., v. r.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokome 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)

Dostaviti:

- tužitelju
- ☉ tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
- zainteresiranoj osobi
- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“ (anonimizirano)

PRIJEMNI ŠTAMBILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA  
376 HAKOM

Primljeno: 10.03.2021. 11:07 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/07	376-08/IP	
Uredbeni broj:	Priloz:	Vrijednost:
437-21-04	0	



d2645661

Za točnost otpravka – ovlaštena službenica:

