



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

| | | |
|--------------------------------|------------------------|-------------|
| Priljeno: 02.02.2021., 09:32 h | | |
| Klasifikacijska oznaka: | Ustrojstvena jedinica: | |
| 034-07/20-01/21 | 376-08 | |
| Urudžbeni broj: | Prilozi | Vrijednost: |
| 437-21-05 | 0 | |



U I M E R E P U B L I K E H R V A d2621239

P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Manuli Ostoić Čačinović, kao sucu pojedincu i Mariji Brcko, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja iz protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, R. F. Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon objave presude, dana 29. siječnja 2021.,

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-344-08/19-01/539, URBROJ: 376-05-2-19-6 od 23. listopada 2019.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-01/539, URBROJ: 376-05-2-19-6 od 23. listopada 2019. odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika, tužitelja zastupanog po

Tužitelj u tužbi u bitnom navodi i pobija zakonitost osporavane odluke te ističe kako već 27. studenog 2018. njegova supruga prvo telefonom, a potom elektroničkom poštom, na info@ Dodao je kako je 03. prosinca 2018. njegova supruga kontaktirana od strane djelatnika radi dobivene elektroničke pošte o otkazivanju tv programa, a tada je supruga rekla kako želi samo Internet, ali bez ugovorne obveze od 2 godine, te da će pričekati bolje ponude. Supruga nije rekla kako želi televizijske programe, što je jasno i napisala 27. studenog 2018., a tada joj agentica nije pojasnila na koji način može zatražiti samo uslugu Internet. Istaknuo je kako su pozivom od 22. siječnja 2019. i njega kontaktirali, a on je potvrdio kako ne želi nikakve ugovorne obveze i ustrajao da želi samo Internet. Nakon što su primili račun za 12. mj. 2018., utvrdili su kako se ništa nije promijenilo pa je supruga 12. siječnja 2019. poslala e-mail kojim je tražila korekciju računa sukladno ranijem traženju. Nakon šest dana, 18. siječnja 2019., supruga je dobila poziv na koji se nije javila jer je bila kod liječnika, a potom su dobili poruku da se povratno javi na adresu prodaja@ što je i učinila 21. siječnja 2019. Napomenuo je kako je zainteresirana osoba nije bezuspješno kontaktirala jer je zvala samo jednom. Dodao je kako je 22. siječnja 2019. putem telefona Agentica zainteresirane osobe navela kako je usluga interneta i TV i dalje isporučena, iako to nisu željeli. Tek nakon prigovora, 22. siječnja 2019., rečeno im je kako treba promijeniti paket, a do tada se svjesno ignorirao njihov zahtjev iako je supruga pisano 27. studenog 2018.

putem e-maila zahtijevala promjenu paketa. Napomenuo je kako ne postoji nikakav pisani trag kojim ga se upozorava kako treba promijeniti uslugu, iako je supruga pisano tražila promjenu. Istaknuo je i kako postupaju po telefonskim razgovorima agenata koji postavljaju dvosmislena pitanjima i zaključuju krivo u njihovu korist, a ne po pisanom zahtjevu potrošača. Naglasio je kako zainteresirana osoba nema pisani dokaz o tome da on želi da mu ostane usluga i interneta i TV, a suprotno tomu on ima pisani e-mail od 27. studenog 2018. kojim su mu dali uputu kako to ostvariti. Predlaže da mu se umanjí račun za 12/2018, 1/2019 i 2/2019 za uslugu koja mu je isporučen protiv njegove želje.

Predlaže sudu da poništi osporavanu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja i ističe kako je tuženik u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pritom načelo zakonitosti iz članka 5. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj:47/2009, dalje ZUP) i načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. ZUP-a te da je osporeno rješenje tuženika u svemu obrazloženo i u skladu s odredbom čl.98. st.5. ZUP-a. Dodaje kako tek nakon Zaključka HAKOM-a od 04. rujna 2019., za potrebe vođenja postupka iz čl.51. ZEK-a zatražio i dobio punomoć kojom tužitelj ovlašćuje za zastupanje u konkretnom sporu između korisnika i operatora. Ističe kako je takva punomoć izostala u postupku rješavanja prigovora iz čl.50. ZEK-a, iako je zainteresirana osoba u nekoliko navrata isticala da je nositelj pretplatničkog odnosa] Tuženik smatra kako je osporeni upravni akt zakonit.

Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba iako uredno pozvana nije se očitovala na tužbu.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu, te istu zaključio u prisutnosti opunomoćenice tuženika i odsutnosti tužitelja i zainteresirane osobe.

Ocjenjujući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženika dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Analizom cjelokupnog spisa predmeta, ocjenjujući zakonitost osporenog rješenja, polazeći pritom od sadržaj obrazloženja odluke tuženika, sud cijeni kako navodima tužbe i tijekom spora, pravilnost u postupku utvrđenog činjeničnog stanja i primjena prava nisu dovedeni u pitanje.

Tužitelj osporava odluku tuženika kojom je odbijen njegov zahtjev u cijelosti kao neosnovan, a povodom zahtjeva za rješavanje spora vezan uz korisnički račun koji u internom sustavu evidencije korisnika glasi na ime tužitelja, te otkazivanje usluga TV-programa.

Iz spisa predmeta proizlazi kako je supruga tužitelja 27. studenog 2018. iskazala zahtjev da joj se otkazu televizijski programi te ostavi samo usluga Internet-a elektroničkom poštom na info@i Dana 03. prosinca 2018., radi dobivene elektroničke pošte, zaposlenica ovdje zainteresirane osobe, kontaktirala je i upoznala je sa mogućnostima i paketima kojom prilikom joj je korisnica rekla kako će se javiti krajem mjeseca. Nadalje, 12. siječnja 2019. supruga tužitelja ponovno je poslala elektroničku poštu na istu adresu jer je primila račun za mjesec prosinac 2018. u kojem su joj naplaćeni i televizijski programi, a 22. siječnja 2019. korisnica ponovo šalje zahtjev za otkazivanje televizijskih programa na elektroničku poštu na reklamacije@ Razvidno je kako je tom prilikom zaposlenica dala uputu na koju adresu poslati elektroničku poštu kako želi samo Internet. Nakon elektroničke pošte poslana 22. siječnja 2019., Iskon je ponovno kontaktirao tužitelja navodeći da svoj zahtjev za uslugama treba on potvrditi, obzirom u prigovoru prema Iskonu nema punomoći kojom tužitelj ovlašćuje svoju suprugu. Tužitelj je istaknuo kako će se javiti i potvrditi koje usluge želi. Dana 22.

siječnja 2019. korisnica, supruga tužitelja, ponovno je zvala i istaknula kako želi samo uslugu interneta, no tijekom razgovora nakon što joj je komunicirano da paket još nije promijenjen te da još uvijek ima TV programe, tražila je da joj se deaktiviraju sve usluge. Zaposlenica zainteresirane osobe uputila je korisnicu na postupak podnošenja deaktivacije usluge na adresu elektroničke pošte: reklamacije@. Po primitku uputa o podnošenju zahtjeva za deaktivaciju usluge, a koji zahtjev je korisnica trebala poslati uz presliku osobne iskaznice ili punomoći tužitelja, ista je poslala e-mail na adresu elektroničke pošte reklamacije@ navodeći kako nema namjeru plaćati račune za tv programe jer je tražila da joj se ukinu još zahtjevom od 27. studenog 2018. Korisnica je suprotno uputama da dostavi osobnu iskaznicu tužitelja, kao nositelja pretplatničkog ugovora, te suprotno uputi da dostavi punomoć te suprotno uputama o deaktivaciji svih usluga, istaknula ponovno svoj prigovor poslan elektroničkom poštom.

Iz spisa predmeta nespornim je utvrđeno i točni su navodi korisnice da je u predmetnom zahtjevu tražila isključenje svih programa, ali se u razgovoru od 03. prosinca obvezala javiti krajem mjeseca kad razmisli o svim mogućnostima.

Iz korespondencije korisnice i zainteresirane osobe razvidno je kako niti nakon 22. siječnja 2019. u spisu ne postoji valjan zahtjev tužitelja, kao nositelja pretplatničkog odnosa za promjenom ili deaktivacijom usluge.

U konkretnom slučaju HAKOM je za potrebe vođenja postupka iz čl.51. Zakona o elektroničkim komunikacijama zatražio i dobio punomoć kojim tužitelj ovlašćuje svoju suprugu za zastupanje u ovom konkretnom sporu između korisnika i operatera.

Navodi tužitelja o nepostojanju pisanog traga zainteresirane osobu u kojem se korisnika upozorava na koji način promijeniti uslugu, a da postoji pisani trag u kojem njegova supruga traži promjenu nisu točni. Naime, nakon što je njegova supruga dobila upute o podnošenju zahtjeva za deaktivaciju usluge, koji zahtjev je trebala poslati uz presliku osobne iskaznice ili punomoći tužitelja, ona je poslala e-mail navodeći kako nema namjeru plaćati račune za tv programe jer je zahtijevala da joj se isti ukinu još zahtjevom od 27. studenog 2018. Navedenim je supruga tužitelja postupila suprotno uputama zainteresirane osobe.

Zainteresirana osoba se više puta očitovala i pojašnjavala korisnici postupak podnošenja zahtjeva za deaktivaciju usluga, a tražila je i dostavu punomoći.

Uvidom u osporavanu odluku sud je utvrdio da je tuženik u postupku rješavanja spora između tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga, zainteresirane osobe, odlučio s obrazloženjem da su u konkretnom slučaju pravilno primijenjene odredbe članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.) te Općim uvjetima poslovanja svakog operatora.

Odredbom članka 41. st.1., 3. i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju se njihovim međusobnim ugovorom, a ti se ugovori temelje 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 te mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača te drugim propisima.

Svaki krajnji korisnik ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja i cjenika usluga.

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, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima.

Stavkom 5. istog članka Zakona određeno je da pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom se može utvrditi da pretplatnik koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora 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.

Odredbom članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da se zahtjev za rješavanje spora može podnijeti u vezi s visinom iznosa kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu.

Tužitelj nije dostavio punomoć u postupku rješavanja prigovora iz čl.50 Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka donesena je nakon potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava.

Tužitelj nije dokazao da postoji valjan zahtjev za raskidom ugovora odnosno pojedinih usluga jer e-mail komunikacija njegove supruge (bez punomoći) ne može se uzeti kao dokaz, osobito kad se uzme u obzir da niti njegova supruga nije imala jasne telefonske izjave što želi.

Kao što je iz obrazloženja osporenog rješenja razvidno, tuženik je naveo razloge zbog kojih odbija zahtjev tužitelja kao i pravne propise koji s obzirom na iznesene razloge upućuju na rješenje koje je dano, čime je u cijelosti postupio sukladno odredbi članka 98.st.5. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj:47/09) kojim je propisano što sve obrazloženje rješenja treba sadržavati. Stajalište tuženika izneseno u osporenom rješenju u cijelosti prihvaća i ovaj Sud.

Stoga prigovori izneseni u tužbi i tijekom upravnog spora nemaju utjecaja na drugačije rješavanje predmetne upravne stvari te je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu, 29. siječnja 2021.

Sutkinja:
Manuela Ostoić Čačinović, 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 primjera za sud i stranke u sporu, u roku od 15 dana od dostave presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl.66. i čl.70. ZUS-a).

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, R. F. Mihanovića 9
- 3.
4. U spis



Za točnost otpravka – ovlašteni službenik:
Srežana Miletić