



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA  
376 HAKOM

Primljeno: 08.12.2021., 08:11:20 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/01	376-08/JP	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-05	0	



d2820076

## 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 sucu pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Valentine Pergar, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe koju zastupa opunomoćenica oovjetnica u Zagrebu, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 7. prosinca 2021.,

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

I Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/906, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 11. prosinca 2020.

II Nalaže se tužitelju da zainteresiranoj osobi naknadi trošak upravnog spora u iznosu od 2.500,00 kn u roku od petnaest dana od dana dostave pravomoćne presude.

### Obrazloženje

1. Oспораваном odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/906, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 11. prosinca 2020. odbijen je zahtjev za rješavanje spora tužitelja s operatorom javnih komunikacijskih usluga

2. Tužitelj u tužbi pobija zakonitost osporavanog rješenja, te traži da se poništi odluka o gašenju tarife Na tuđi račun za broj jer je za navedenu tarifu na kojoj je imao bonus od 44.534 kn na Tomato aplikaciji piše da ista vrijedi do 30. prosinca 1999., te stoga traži da se navedena tarifa ponovno aktivira ili da mu se navedeni iznos uplati na račun.

3. Ističe da je 5. ožujka 2020. sms porukom najavljeno da će tarifa biti deaktivirana 1. lipnja 2020., a navedeni iznos se nije mogao u tako kratkom periodu potrošiti, te tužitelj uz tužbu prilaže ispis bona.

4. Iz tužbenih navoda proizlazi da predlaže sudu da poništi osporavano rješenje.

5. Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavane odluke i ističe da sukladno članku 42.a Zakona o elektroničkim komunikacijama, operatori imaju pravo mijenjati uvjete i cijene korištenja svojih usluga, a da pri tom korisnici imaju pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja ikakvih naknada ukoliko se nalaze u obveznom trajanju pretplatničkog ugovora.

6. Prema stavku 11. navedenog članka o tome svoje krajnje korisnike moraju obavijestiti pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene ili ukidanja i ponuditi im istodobno drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu.

7. Obavijest operatera u konkretnom slučaju sadrži sve potrebne elemente, kao i rok do 1. lipnja 2020. u kojem se može iskoristiti prikupljeni bonus, te je dan rok malo manje od 3 mjeseca.

8. Tuženik se poziva da je člankom 36. stavkom 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga propisano kako korisnici nemaju pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora.

9. Svrha odredbe o povratu neiskorištenog novčanog iznosa računa iz zakona je upravo povrat iznosa koji su sami korisnici uplatiti, dok je bonus račun mogućnost koju operatori mogu iskoristiti i nuditi korisnicima za korištenje njihovih usluga.

10. Cilj navedenog bonusa koji se može iskoristiti za korištenje usluga nije da korisnici dobivaju novac koji bi se mogao povezati s neiskorištenosti usluge zbog ukidanja tarife.

11. Bonus račun ne predstavlja štedni račun i ne može se smatrati da bi bilo tko imao legitimno očekivanje da će ostvariti pravo na isplatu novčanog iznosa s bonus računa, a čija je svrha isključivo korištenje javne komunikacijske usluge i drugačije očekivanje tužitelja nema uporište u cilju i svrsi propisa.

12. U uvjetima korištenja navedena je situacija da se tarifa može upotrebljavati neograničeno kada je tarifa važeća, a ne kada se ukida iz ponude operatora.

13. Tuženik navodi da je operator imao pravo sukladno svojoj poslovnoj politici ukinuti svoju tarifu, o čemu je svojim korisnicima i tužiteljima dao sve potrebne informacije, te neslaganje tužitelja u odnosu na postupak operatora ne utječe na zakonitost postupanja.

14. Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

15. Zainteresirana osoba na tužbu se očitovala da je u konkretnom slučaju tužitelj bio obaviješten o namjeri gašenja tarife, te je sms obavijest od 4. ožujka 2020. u 13,14 sati sadržavala sadržaj propisan Zakonom o elektroničkim komunikacijama.

16. Dodatno u uvjetima korištenja tarife Na tuđi račun u članku 17. propisano je da Tomato tarifni model Na tuđi račun prestaje biti dostupan za korištenje 1. lipnja 2020. i da će se isti brisati iz cjenika zainteresirane osobe, te da se iznos prikupljen na bonus računu može iskoristiti do 31. svibnja 2020., nakon čega se nepovratno gubi sav iznos.

17. Kao dokaz tužitelj se poziva na uvjete korištenja tarife Na tuđi račun od 2. ožujka 2020., te su zahtjevi tužitelja za ponovnom aktivacijom tarife odnosno zahtjev za isplatom na račun neosnovani.

18. Iznos koji se nalazi na bonus računu je posljedica uplate od strane zainteresirane osobe i u skladu s odredbom članka 36. stavka 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa, ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora, o čemu se kao dokaz excel tablica s iznosima uplata.

19. Pojašnjava se da korisnici tarife Na tuđi račun kupnjom bonova uplaćuju iznos na glavni korisnički račun, a dodatno imaju mogućnost ostvariti promotivnu pogodnost u vidu iznosa koji im se bilježi na bonus računu i to zaprimanjem dolaznih poziva, a sve u skladu s uvjetima korištenja navedene tarife.

20. Neiskorišteni novčani iznos je samo onaj iznos koji je posljedica uplata od strane korisnika, a na uplata od strane operatora, te je i tuženik u svom stručnom mišljenju od 20. ožujka 2013. utvrdio da operator mora korisnicima koji zatraže isplatu neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od objave izmjena Uvjeta korištenja tarife, omogućiti povrat samo onog iznosa kojeg su uplatili kupnjom bona.

21. Točkom 13. Uvjeta korištenja navedene tarife jasno je definirano da korisnik u trenutku prelaska sa tarife Na tuđi račun, nepovratno gubi sav iznos koji je do tog trenutka imao na bonus računu, te je već i na taj način tužitelj bio upoznat da iznos na bonus računu neće moći koristiti u nekoj drugoj tarifi.

22. Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

23. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

24. Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti tužitelja, opunomoćenice tuženika i opunomoćenika zainteresirane osobe, te je time strankama dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet upravnog spora sukladno odredbi članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17)

25. Na raspravi sve stranke su ostale kod svojih dosadašnjih navoda, a zainteresirana osoba je zatražila u predanom troškovniku isplatu troška upravnog spora u iznosu od 2.500,00 kn.

26. 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.

27. Uvidom u osporavanu odluku od 11. prosinca 2020. sud je utvrdio da je zahtjev tužitelja za rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga odbijen.

28. U obrazloženju se navodi da se potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa za pružanje usluga zainteresirane osobe, od strane podnositelja zahtjeva prihvaćaju uvjeti korištenja tih usluga utvrđeni Općim uvjetima za pružanje usluga u javnoj komunikacijskoj mreži.

29. Tuženik se poziva na članak 41., 42. stavak 7. i 42.a stavak 7., 8. i 10. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13., 71/14 i 72/17).

30. Tuženik navodi da je izvršen uvid u ispis iz sustava kojim je zainteresirana osoba dokazala da je tužitelju poslala obavijest o gašenju tarife 5. ožujka 2020. i to s danom 31. svibnja 2020., a iz čega proizlazi da je tužitelj u cijelosti i pravovremeno bio obaviješten o ukidanju tarife Na tuđi račun 1. lipnja 2020. i da iznos prikupljen na

bonus računu može iskoristiti do 31. svibnja 2020., nakon čega se isti nepovratno gubi.

31. Obrazlaže da svaki operator ima pravo sukladno svojoj poslovnoj politici obaviti izmjenu ili ukidanje određenih paketa, usluga, tarifa, uvjeta ili pogodnosti, te da je sukladno odredbama Zakona o elektroničkoj komunikaciji o tome dužan pravovremeno obavijestiti korisnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene ili ukidanja.

32. U konkretnom slučaju, operator je tako i postupio, te korisnik nema pravo na isplatu iznosa na bonus računu sukladno članku 36. stavku 6. 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), kojim je propisano da krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa, ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora.

33. Odredbom članka 41. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama 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).

Stavkom 3. navedenog članka Zakona propisano je da 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.

Stavkom 4. navedenog članka Zakona 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.

34. Odredbom članka 42. stavka 7. navedenog Zakona propisano je da ako su izmjene općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete poslovanja, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u skladu sa stavkom 3. ovoga članka, osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja:

1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ovoga Zakona,
2. posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

35. Odredbom članka 42.a stavka 10. navedenog Zakona propisano je da ako su izmjene cjenika usluga iz stavka 1. ovoga članka za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u skladu sa stavkom 6. ovoga članka, osim u slučaju ako su te izmjene cjenika usluga:

1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ovoga Zakona,

2. posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost,
3. posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

36. Odredbom članka 51. stavka 1. navedenog Zakona 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.

37. Odredbom članka 36. stavka 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, propisano je da krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora.

38. Prema ocjeni suda, osporavana odluka tuženika donesena je nakon potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava, jer je nesporno je da je tužitelj prilikom sklapanja pretplatničkog odnosa bio upoznat s općim uvjetima operatora.

39. U konkretnom slučaju, tužitelju je i ranije od zakonskog roka od 30 dana poslana obavijest o ukidanju tarife u odnosu na koju je bio zasnovan pretplatnički odnos, uz mogućnost raskida ugovora bez naknade, te je u obavijesti navedeno da bonus može iskoristiti u razdoblju od sljedeća gotovo 3 mjeseca, tj. do dana gašenja navedene tarife, pri čemu nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora, a sukladno prethodno navedenom članku 36. stavku 6. Pravilnika.

40. Slijedom navedenog, tužitelj nije uspio osporiti da tuženik, tj. zainteresirana osoba, u svemu ne bi postupala sukladno relevantnim zakonskim propisima, pa je sud osporavanu odluku ocijenio zakonitom.

41. O trošku upravnog spora zainteresirane osobe, sud je odlučio sukladno tumačenju članka 79. Zakona o upravnim sporovima Ustavnog suda Republike Hrvatske iz Odluke broj: U-III-2279/2018 od 9. travnja 2019., ocijenivši da je zainteresirana osoba uspjela u sporu, pa joj je priznat sudski trošak zastupanja na ročištu u neprocjenjivim predmetima u iznosu od 2.500,00 kn (Tbr.23.t.2. i Tbr.50), sukladno Tarifi o nagradi i naknadi troškova za rad odvjetnika (Narodne novine, broj: 142/12, 103/14, 118/14 i 107/15), sve u ukupnom iznosu od 2.500,00 kn.

42. Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu 7. prosinca 2021.

Sutkinja:  
Tamara Bogdanović, 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.

**DNA:**

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

Za točnost otpavka - ovlaštení službenik:  
Valentina Pergar

