



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Primljeno: 25.03.2021. 09:40 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/23	376-08	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-06	1	



d2656523

U I M E R E P U B L I K E H

P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Ivanu Levaku, te zapisničarki Mateji Marjanović, u upravnom sporu kojega zastupa opunomoćenik protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, R. F. Mihanovića 9, kojega zastupa opunomoćenica dipl.iur., prema generalnoj punomoći Su-158/20, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanje spora između korisnika i operatora, nakon zaključene javne i usmene rasprave dana 12. ožujka 2021. godine, u nazočnosti opunomoćenika tužitelja i tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, dana 19. ožujka 2021. godine,

p r e s u d i o j e

I. Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-01/1398, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 28. veljače 2020. godine.

II. Nalaže se tuženiku da u roku od 30 dana od dana dostave presude donese novu odluku o zahtjevu za rješavanje spora od 18. prosinca 2019. godine.

Obrazloženje

Tužitelj je podnio tužbu ovom sudu dana 2. travnja 2020. godine protiv odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-01/1398, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 28. veljače 2020. godine, kojom se usvaja zahtjev za rješavanje spora korisnika, ovdje zainteresirane osobe, te se nalaže operatoru javnih komunikacijskih usluga, ovdje tužitelju, da u roku od 15 dana od dana primitke ove odluke korisniku u cijelosti otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora i naknadu za opremu, odnosno sva zaduženja i račune izdane nakon 16. travnja 2019. godine.

Tužitelj navodi da pobijanu odluku osporava u cijelosti, i to radi pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja, pogrešne primjene materijalnog prava i pravila upravnog postupka. Naime, tuženik je temeljem zaprimljenog zahtjeva zainteresirane osobe od 18. prosinca 2019. godine pokrenuo postupak rješavanja spora između ovdje zainteresirane osobe i tužitelja, a koji je normiran u članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14. i 72/17.) – dalje: ZEK. Po provedenom

postupku donijeta je pobijana odluka, iako je tužitelj tijekom postupka predlagao tuženiku da odbaci zahtjev korisnika kao nedopušten. Naime, korisnik je zahtjev podnio 18. prosinca 2019. godine, tj. izvan roka propisanog u članku 51. stavku 1. ZEK, prema kojem 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. ovog Zakona. Jer, tužitelj je ispunio svoju obvezu dostave odluke pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 50. stavka 13. ZEK, i to dana 16. srpnja 2019. godine. Jer, korisnik je obavješten o prispjeću pošiljke od strane ovlaštenog pružatelja poštanskih usluga, s time da je korisnik propustio preuzeti pošiljku i u naknadno ostavljenom roku od pet radnih dana, u kojem je roku korisnik mogao preuzeti pošiljku u pošti. Stoga je taj rok od 30 dana istekao dana 15. kolovoza 2019. godine, a korisnik je zahtjev za rješavanje spora predao 18. prosinca 2019. godine. Iz navedenog obrazloženja pobijane odluke je razvidno da je na pogrešan način primijenjeno materijalno pravo, a slijedom toga i postupovno pravo. Tako tuženik navodi da iako je tužitelj dostavio presliku povratnice i pošiljke kao dokaz o pokušaju uručenja predmetne odluke Povjerenstva korisniku, tužitelj nije dokazao, a niti dostavio dokaz da je predmetnu odluku i uručio korisniku, a temeljem kojeg bi se mogao utvrditi datum isteka roka za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora. Kao dokaz o pokušaju uručenja odluke Povjerenstva, korisniku se dostavlja presliku povratnice i pošiljke na koju je naznačen tekst "Obaviješten, nije podigao pošiljku" i nadnevak 25. srpnja 2019. godine. Sukladno članku 50. stavku 13. ZEK Povjerenstvo za pritužbe potrošača operatora javnih komunikacijskih usluga obvezno je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Stoga tužitelj navodi da bi se prema shvaćanju tuženika smatralo zakonitim da korisnik nebrojeno puta odbije ili propusti preuzimanje pošiljke, a da unatoč tome u svako doba i po proteku bilo kojeg vremenskog perioda, kada odluči preuzeti pošiljku ima pravo podnijeti tuženiku zahtjev za rješavanje spora, čime se dovodi do pravne nesigurnosti. Pobijana odluka nema temelja u pretplatničkom ugovoru između korisnika, a niti u Općim uvjetima poslovanja tužitelja, te je u suprotnosti sa Zakonom o poštanskim uslugama ("Narodne novine", broj: 144/12, 153/13. i 78/15.), u kojemu članak 37. stavak 6. propisuje da ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest u skladu sa stavcima 3. i 5. ovoga članka, nadnevak ostavljanja obavijesti u tom se slučaju smatra nadnevkom uručenja pošiljke. Stoga je evidentno da je tužitelj uručio korisniku odluku povjerenstva za pritužbe potrošača. Tužitelj zaključuje da je pobijana odluka i u njoj zauzeto shvaćanje u suprotnosti s postupkom propisanim ZEK-om, koji u članku 51. propisuje prekluzivne rokove, u kojima se može podnijeti zahtjev za rješavanje spora, te u suprotnosti i Pravilniku 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.). Pri tome se tužitelj poziva na utemeljenu praksu iz rješenja tuženika KLASA: UP/I-344-08/16-01/1550, URBROJ: 376-OS-17-3 od 15. veljače 2017. godine, prema kojoj tuženik u identičnom slučaju odbacuje zahtjev za rješavanjem spora.

Slijedom iznesenog tužitelj predlaže da sud poništi napadano rješenje, te odbaci zahtjev korisnika, ovdje zainteresirane osobe za rješavanje spora između krajnjeg korisnika i operatora.

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. Naime, tuženik prigovore krajnjih korisnika rješava isključivo u pogledu eventualnih povreda ZEK-a i pripadajućih podzakonskih akata. Stoga je tuženik izvršio odgovarajuće provjere, kako bi utvrdio je li operator ispunio svoje obveze propisane navedenim propisima, a što je detaljno opisano u obrazloženju odluke, a osobito imajući u vidu načelo iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a, o osiguravanju visoke razine zaštite korisnika, kao slabije ugovorne strane. U svezi s ti tuženik se poziva na članak 50. stavak 1. i 13. ZEK. Potonji stavak propisuje da

povjerenstvo za pritužbe potrošača operatora javnih komunikacijskih usluga obvezno je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Iako je tužitelj dostavio presliku povratnice i pošiljke kao dokaz o pokušaju uručjenja predmetne odluke Povjerenstva korisniku, tužitelj nije dostavio dokaz da je predmetnu odluku i uručio korisniku, a temeljem kojeg bi se mogao utvrditi datum isteka roka za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora tuženiku. Stoga je tuženik na temelju zaprimljenog zahtjeva korisnika proveo postupak rješavanja spora. Isti je primjenom članka 29. stavka 11. navedenog Pravilnika, a obzirom na utvrđene nepravilnosti, naložio najučinkovitiju mjeru za uklanjanje istih i donio odluku u okviru njegovih nadležnosti propisanih ZEK-om.

Zainteresirana osoba u svom odgovoru na tužbu predlaže da sud odbije tužbu i tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan. Korisnik navodi da je dana 1. travnja 2019. godine zatražio raskid ugovora putem službe za korisnike, jer nije bio zadovoljan više uslugama tužitelja, brzinom interneta i visinom računa. Nakon toga ga je ovdje tužitelj nazvao da mu javi iznos za raskid ugovora i da će mu poslati dokumentaciju, temeljem koje će tužitelj tražiti iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora. Korisnik je upozorio tužitelja da nema nikakvih dugovanja prema njemu i da ne može snositi nikakvu štetu za raskid nekakvog ugovora kojeg nikada nije niti zaprimio, s time da ne želi nikakvu drugu tarifu, jer se osjećao prevarenim, izigranim, budući da nije imao kvalitetnu uslugu, a niti par dana interneta. Godinama je uvijek nešto štekalo, a što se moglo provjeriti daljinskim provjerama. Nitko od nadležnih se nije obazirao na korisnikove prigovore, kako bi se poboljšala takva situacija, odnosno usluga. Isti je nebrojeno puta zvao i prigovarao da nema interneta, ali su uredno dostavljali pune iznose svojih rata za uslugu, koju nisu pružili. Korisnik je isključio telefon i Internet, kad je putem službe zatražio raskid, da bi 9. svibnja 2019. godine zaprimio račun za prethodni mjesec u iznosu od 249,71 kn. Tada mu je rečeno od strane tužitelja da je njegov zahtjev za raskid ugovora iz prethodnog mjeseca storniran, pa korisnik smatra da je tužitelj samovoljno odlučio storniranje raskida ugovora, iako je tužitelj tvrdio da je korisnik stornirao otkaz ugovora. Tom prilikom je tužitelj ponudio korisniku drugi paket, koji je isti odbio, tj. čim je otkazao ugovor 1. travnja 2019. godine, te izričito zahtijevao raskid ugovora. Dakle, tužitelj je zaračunao dodatni trošak od 249,71 kn, te naknadu za prijevremeni raskid ugovora u iznosu od 2.640,00 kn, a za što nije bilo zakonske osnove, jer korisnik nije obnovio ugovor, a niti ga potpisao. Tužitelj je čekao mjesec i pol dana, kako bi raskinuo ugovor, a sve kako bi mogao i dalje naplaćivati ono što korisnik nije koristio. Postoje i dalje dva datuma trajanja ugovora, što je zaista čudno i nemoguće. Korisnik se poziva na mišljenje Agencije za mrežne djelatnosti, koja je naredila teleoperaterima u slučaju raskida pretplatničkih ugovora da korisnicima ne naplaćuje drakonske naknade i naredila im da te naknade ukinu, pa su teleoperateri postupali protupravno i protivno Zakonu o zaštiti potrošača. Korisnik je poslao reklamaciju na rješenje prigovora od 15. svibnja 2019. godine i reklamaciju na rješenje prigovora od 28. svibnja 2019. godine. Tužitelj mu je poslao odluku o reklamaciji od 10. srpnja 2019. godine, kojom je odbio korisnikovu reklamaciju kao neosnovanu. Tužitelj je korisniku uredno slao rate za uslugu, koja je bila nekvalitetna i koju nije mogao koristiti zbog lošeg Interneta, pa je bio prisiljen otkazati tužitelju. Isti je trebao uvažavati interese potrošača, ali je u konkretnom slučaju postupio protivno Zakonu o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima.

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 odluku Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-01/1398, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 28. veljače 2020. godine (stranica 8-11 spisa), dostavnicu (stranica 13 spisa), zahtjev za rješavanje spora od 18. prosinca 2019. godine (stranica 17 spisa), podnesak tužitelja od 28. svibnja 2019. godine (stranica 19-20 spisa),

podnesak tužitelja od 15. svibnja 2019. godine (stranica 21 spisa), račun tužitelja za razdoblje od 1. do 31. svibnja 2019. godine (stranica 22 spisa), obavijest o otuđenju od 6. prosinca 2019. godine (stranica 23 spisa), prigovor korisnika od 17. svibnja 2019. godine (stranica 24-25 spisa), reklamaciju korisnika na rješenje prigovora od 15. svibnja 2019. godine (stranica 28-29 spisa), odluku o reklamaciji od 10. srpnja 2019. godine (stranica 30-32 spisa), te rješenje tuženika od 15. veljače 2017. godine (stranica 35-36 spisa).

Kod donošenja odluke u ovom predmetu sud je polazio od sadržaja pobijanog rješenja od 28. veljače 2020. godine, kojom se usvaja zahtjev za rješavanje spora korisnika, ovdje zainteresirane osobe, te se nalaže operatoru javnih komunikacijskih usluga, ovdje tužitelju, da u roku od 15 dana od dana primitke ove odluke korisniku u cijelosti otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora i naknadu za opremu, odnosno sva zaduženja i račune izdane nakon 16. travnja 2019. godine. Naime, tuženik je pokrenuo na temelju zaprimljenog zahtjeva od 18. prosinca 2019. godine postupak rješavanja spora između korisnika, ovdje zainteresirane osobe i tužitelja kao operatora javnih komunikacijskih usluga, a sve u skladu s člankom 51. ZEK. Tako u konkretnom slučaju korisnik navodi da je 1. travnja 2019. godine putem službe za korisnike zatražio raskid ugovora s tužiteljem, jer nije bio zadovoljan kvalitetom ugovorene usluge. U svom očitovanju tužitelj navodi, kako je korisnik dana 17. svibnja 2019. godine podnio prigovor tužitelju, izražavajući nezadovoljstvo kvalitetom ugovorene usluge i procesu trajnog isključenja, te na izdane račune. Na taj prigovor je odgovoreno 28. svibnja 2019. godine. Prigovor Povjerenstvu korisnik podnio 12. lipnja 2019. godine. Nadalje, provjerom je utvrđeno kako je od strane korisnika zadnja prijava tehničke poteškoće na ugovorenu uslugu bila od 8. do 10. veljače 2019. godine, da je ista otklonjena zamjenom modema, te da u sustavu tužitelja nema evidentiranih naknadnih prijava smetnji jer, korisnik je dužan svaku tehničku poteškoću prijaviti odjelu nadležne službe Tehničke podrške o korisnicima, te ukoliko korisnik ne izvrši prijavu tehničke poteškoće, operator nema saznanja o istoj i nije u mogućnosti istu adekvatno i kvalitetno otkloniti. Navode kako je protekao rok u kojem je korisnik mogao osporavati zaključenje ugovora temeljeno je na činjenici ne zaprimanja potvrde o sklopljenom ugovoru, uz obrazloženje da korisnik koji je zaključio ugovor sredstvima daljinske komunikacije ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, a najkasnije u roku od 12 mjeseci od dana sklapanja ugovora, ukoliko potvrda nije dostavljena i u kojem slučaju korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora. Tužitelj ističe kako telefonski poziv ne predstavlja pravovaljani način raskida ugovora, te da je način podnošenja zahtjeva za raskid ugovora određen člankom 26. stavkom 4. Općih uvjeta poslovanja za javne komunikacijske usluge tužitelja, da isti uključuju zaprimanje pravovaljane dokumentacije za raskid, koju čine vlastoručna potpisana pisana izjava korisnika o raskidu ugovora, koja sadrži naziv ili oznaku ugovora koji se raskida i adresu priključka i pretplatnički broj, odnosno propisani obrasci utvrđeni posebnim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, koje je korisnik dužan potpisati i dostaviti tužitelju, te da će tužitelj korisnika u najkraćem mogućem roku upozoriti ukoliko zaprimi nedostatnu ili nepotpunu dokumentaciju. Bez pravovaljane dokumentacije tužitelj nije ovlašten izvršiti raskid ugovora. Korisnik je 1. travnja 2019. godine telefonskim putem zatražio trajno isključenje, a od istog odustao 2. travnja 2019. godine, te je 9. svibnja 2019. godine telefonskim putem ponovno zatražio trajno isključenje, te raskid ugovora izvršen 15. svibnja 2019. godine. Obzirom da je raskid ugovora izvršen prije isteka obveznog ugovornog trajanja (11. siječnja 2020. godine) na računu za svibanj 2019. godine naplaćena je naknada za prijevremeni raskid ugovora, dok je na računu za lipanj 2019. godine naplaćena naknada za opremu. Navodi se kako nema osnove za odobrenje predmetnih računa, te potvrđuje ispravnost ugovornog odnosa i naplatu naknade za prijevremeni raskid ugovora i naplatu opreme. Korisniku je poslana odluka o reklamaciji, te je 16. srpnja 2019. godine korisnik obavješten o prispijeću pošiljke od strane ovlaštenog pružatelja poštanskih usluga, no

propustio je preuzeti pošiljku. Pošiljka je bila pet radnih dana u pošti, te je tužitelj obvezu dostavu odluke Povjerenstvu korisniku ispunio, pa je za nezaprimanje odluke odgovoran korisnik, jer istu nije preuzeo. Kao dokaz navedenom tužitelj dostavlja presliku povrata pošiljke. Kako je rok od 30 dana za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora tuženiku istekao, a obzirom da je isti predan tuženiku dana 18. prosinca 2019. godine, isti je nedopušten, pa tužitelj traži da se zahtjeva za rješavanje spora korisnika odbaci kao nedopušten. Dalje se navodi kako je korisnik dana 19. studenog 2019. godine dostavio tužitelju opremu, te da je upisano odobrenje za naplatu vraćene opreme, o čemu su korisnika obavijestili telefonskim putem dana 20. prosinca 2019. godine. Tuženik ističe da ugovorne stranke sklapanjem pretplatničkog ugovora ostvaruju određena prava i obveze, koje su definirane samim pretplatničkim ugovorom. Članak 41. stavak 1, 3. i 4. ZEK-a propisuje kako se pretplatnički ugovor temelji 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. Sklapanjem pretplatničkog ugovora obje strane, i korisnik i operator javnih komunikacijskih usluga, potvrđuju kako su suglasni sa svim uvjetima istog. U konkretnom slučaju tužitelj navodi kako je zahtjev za rješavanje spora korisnika prema tuženiku nedopušten, jer je isti podnesen 18. prosinca 2019. godine, a što je izvan roka iz članka 51. stavka 1. ZEK-a. Isti kao dokaz o pokušaju uručenja odluke Povjerenstava korisniku dostavlja presliku povratnice i pošiljke na koje je naznačen tekst „Obaviješten, nije podigao pošiljku“ i nadnevak 25. srpnja 2019. godine. Iako je tužitelj dostavio taj dokaz o pokušaju uručenja predmetne odluke, tužitelj nije dokazao, niti dostavio dokaz da je predmetnu odluku i uručio korisniku, a temeljem kojeg bi se mogao utvrditi datum isteka roka za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora. Stoga je tuženik na temelju zaprimljenog zahtjeva korisnika proveo postupak rješavanja spora. Uvidom u cjelokupan spis predmeta tuženik je utvrdio da tužitelj nije dostavio presliku pretplatničkog ugovora, iz kojeg bi bilo vidljivo je li ugovor sklopljen uz ugovornu obvezu, koja usluga je bila ugovorena, te koji iznos mjesečne naknade je ugovoren, osobito imajući na umu da korisnik osporava da je obnovio/sklopio ugovor po kojem ga tužitelj tereti. Također, tužitelj nije dostavio preslike računa za svibanj i lipanj 2019. godine, temeljem kojih je korisniku naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, te naknada za opremu. Kako nije moguće utvrditi koji je iznos mjesečne naknade ugovoren, posljedično nije moguće utvrditi je li iznos kojeg potražuje tužitelj od korisnika osnovan. Iz dostavljene dokumentacije je utvrđeno da je tužitelj potvrdio da je korisnik zatražio 1. travnja 2019. godine trajno isključenje pretplatničkog odnosa, te da je korisnik dostavio vlastoručno potpisani zahtjev za trajno isključenje. Tužitelj nije dostavio dokaz kojim dokazuje kada je točno korisnik dostavio zahtjev, već samo navodi da je isključenje izvršio 15. svibnja 2019. godine. Sukladno članku 20. stavku 3. navedenog Pravilnika, u slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator mu, uz pisanu obavijest o raskidu, navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku, i to kod pretplatničkih ugovora o nepokretnim mrežama u roku od 12 radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen. Korisnik nije obvezan platiti dospjeli račun, koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je operator dužan omogućiti raskid ugovora. Ukoliko je tužitelj smatrao da zahtjev nije bio valjan, o istome je korisnika trebao uputiti i obavijestiti pisanim putem. Tužitelj nije dostavio nikakav dokaz o navedenom, niti je dostavio snimku razgovora sa službom za korisnike kojim bi dokazao navedeno, pa je bio u obvezu izvršiti raskid ugovora 16. travnja 2019. godine, te u cijelosti otpisati sva zaduženja i račune izdane nakon 16. travnja 2019. godine. Utvrđeno je kako tužitelj nije dostavio svu relevantnu dokumentaciju potrebnu za rješavanje spora korisnika, te je tuženik odlučio usvojiti zahtjev korisnika i uz primjenu članka 29. stavka 11. Pravilnika, tužitelj obvezan u roku od 15 dana od dana primitka ove odluke korisniku u cijelosti otpisati naknadu za prijevremeni raskid

ugovora i naknadu za opremu, odnosno sva zaduženja i račune izdane nakon 16. travnja 2019. godine.

Sud smatra da pobijana odluka nije zasnovana na zakonu, pa nije prihvatio stajalište tuženika da je na temelju zaprimljenog zahtjeva korisnika proveo postupak rješavanja spora, jer tužitelj nije dokazao, a niti dostavio dokaz da je predmetnu odluku i uručio korisniku, a temeljem kojeg bi se mogao utvrditi datum isteka roka za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora, već je dostavio presliku povratnice i pošiljke kao dokaz o pokušaju uručjenja predmetne odluke Povjerenstva korisniku. Naime, članak 51. stavak 1. ZEK-a propisuje 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. ovog Zakona. U svezi s tim potrebno je uputiti na članak 18. stavak 2. ZEK-a, koji propisuje da se iznimno, protiv odluka Agencije u sporovima između krajnjih korisnika usluga i operatora iz članka 51. ovog Zakona može pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom, pa se može zaključiti da se odredbe ZUP-a primjenjuju u odnosu na procesna pitanja koja nisu uređena ZEK-om. Stoga u konkretnom slučaju nema mjesta primjeni članka 37. Zakona o poštanskim uslugama, već se primjenom članka 38. istog Zakona primjenjuje odredbe članka 85. ZUP-a o osobnoj dostavi. Tako stavak 5. citiranog članka propisuje da se dostava smatra obavljenom danom uručjenja, odnosno danom kad je pismeno ostavljeno u poštanskom sandučiću ili pretincu ili ako toga nema, na vratima ili drugom za primatelja vidljivom mjestu, osim ako stranka dokaže da iz opravdanih razloga nije mogla primiti pismeno. Međutim, stavak 3. citiranog članka ZUP-a propisuje da ako dostavljač u naznačeno vrijeme ne pronađe naslovljenu osobu ili ako ona odbije primiti pismeno, dostavljač će ostaviti pismeno u njezinom poštanskom sandučiću ili pretincu ili ako toga nema, na vratima ili drugom za primatelja vidljivom mjestu. Na dostavnicu uz ostavljeno pismeno dostavljač će naznačiti razlog takve dostave, dan i sat kad je ostavio pismeno i potpisati se. Tako članak 37. stavak 5. Zakona o poštanskim uslugama propisuje da ako uručjenje nije moguće u skladu s odredbama stavaka 1. i 4. ovoga članka, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, davatelj usluga pošiljku vraća pošiljatelju. U tom slučaju nadnevak ostavljanja obavijesti smatra se nadnevkom uručjenja pošiljke shodno stavku 6. citiranog članka. S obzirom na gore navedeno u konkretnom slučaju dostava odluke o reklamaciji izvršena je protivno članku 85. ZUP-a, pa je stoga potrebno u ponovnom postupku utvrditi kada je stranka, ovdje zainteresirana osoba stvarno primila navedenu odluku (odluka o reklamaciji priložena je uz zahtjev za rješavanje spora od 18. prosinca 2019. godine), radi ocjene pravodobnosti zahtjeva za rješavanje spora Agenciji. Pri tome je potrebno uzeti u obzir dopis tužitelja ovdje zainteresiranoj osobi od 11. prosinca 2019. godine, u kojem se navodi da zainteresirana osoba može zaštitu svojih prava ostvariti podnošenjem zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u, odnosno podnošenjem tužbe nadležnom sudu, budući da je već odlučeno o prigovoru i reklamaciji.

Usljed iznijetog, a na temelju članka 58. stavka 1., u svezi s člankom 81. stavkom 2. Zakona o upravnim sporovima, odlučeno je kao u izreci presude.

U Zagrebu, 19. ožujka 2021. godine

Sudac:
Ivan Levak, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LJEKU:
Protiv ove presude nije dopuštena žalba.

Za točnost otpravka – ovlaštenu službenik
Snježana Miletić

