



Republika Hrvatska
Upravni sud u Zagrebu
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6 i 8

Primljeno: 13.10.2021. 09:02:58 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/76	376-08/NJ	
Urudžbeni broj:	Prih.: 0	Vrijednost:
437-21-05		



d2784286

Poslovni broj: Usl-3146/20-6

U IME REPUBLIKE HRVATSKE PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda Maji Valušniĝ, uz sudjelovanje zapisničarke Anite Zlodi, u upravnom sporu tuŝitelja protiv tuŝenika Hrvatske regulatorne agencije za mreŝne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeŝa Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 27. rujna 2021.,

presudio je

I Poniŝtava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mreŝne djelatnosti, KLASA:UP/I-344-08/20-01/885, URBROJ:376-05-2-19-2 od 14. listopada 2020. i predmet se vraća tuŝeniku na ponovni postupak.

II. Ova presuda objavit će se u Narodnim novinama.

Obrazloŝenje

1. Oспораваном odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mreŝne djelatnosti, KLASA:UP/I-344-08/20-01/885, URBROJ:376-05-2-19-2 od 14. listopada 2020. usvojen je zahtjev za rješavanje spora korisnika zainteresirane osobe protiv tuŝitelja kao operatora javnih komunikacijskih usluga radi povrede odredba pretplatničkog ugovora, te je naloŝeno tuŝitelju da umanji računa za sijećanj 2020. u iznosu od 871,06 kn, koji se odnosi na naplatu jednokratne naknade za deaktivaciju u sluge i naknade za oštećenu uniŝtenu ili otuđenu opremu.

2. Tuŝitelj pobija zakonitost osporavanog rješavanja zbog pogreŝno i nepotpuno utvrđenog stanja i povreda pravila postupka, navodeći da je tuŝitelj tijekom postupka istaknuo činjenicu da korisnik nije proveo postupak po reklamaciji sukladno članku 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama, odnosno da nije na rješanje prigovora od 24. veljače 2020. uopće uložio reklamaciju, a ŝto predstavlja propisanu procesnu pretpostavku dopuŝtenosti podnoŝenja zahtjeva za rješavanje spora pred tuŝenikom. Tuŝenik temelji svoju odluku na činjenici da je utvrđeno da je korisnik 17. oŝujka 2020. uputio prigovor Povjerenstvu na elektroničku poštu prigovor@

hr, premda je poruku e-poŝte lako laŝirati, te iako je tuŝitelj u postupku pred tuŝenikom dokazao kako nije zaprimio prigovor korisnika dostavljajući kao dokaz izvadak iz sustava zaprimljene e-poŝte na adresu prigovora na dan 17. oŝujka 2020. u razdoblju od 9:17 do 11.22, iz kojega je razvidno da je u ovo vrijeme zaprimljeno 7 poruka e-poŝte od kojih nijedna nije sa adrese zainteresirane osobe, a ŝto je tuŝenik ignorirao.

2.1. Predlaŝe sudu da poniŝti osporavanu odluku.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja. Ističe da je zainteresirana osoba dostavila dokaz da je putem e-maila 17. ožujka 2020. dostavila prigovor, a da tužitelj svoje tvrdnje tijekom postupka dokazuje isključivo usmenim navodima bez priloženih dokaza.

3.1. Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

4. Zainteresirana osoba iako uredno pozvana nije dostavila odgovor na tužbu.

5. Tužbeni zahtjev je osnovan.

6. Sud je održao usmenu i javnu raspravu, u prisutnosti opunomoćenika tužitelja i opunomoćenice tuženika i u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 20/1, 143/12, 152/14 i 29/17), o čemu su stranke bile upozorene u pozivu za raspravu.

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

8. Uvidom u osporavanu odluku od 14. listopada 2020. sud je utvrdio da je istom usvojen zahtjev za rješavanje spora korisnika zainteresirane osobe protiv tužitelja kao operatora javnih komunikacijskih usluga radi povrede odredba pretplatničkog ugovora, te je naloženo tužitelju da umanju računa za siječanj 2020. u iznosu od 871,06 kn, koji se odnosi na naplatu jednokratne naknade za deaktivaciju u sluge i naknade za oštećenu uništenu ili otuđenu opremu, s obrazloženjem da je utvrđeno da je zainteresirana osoba e-mailom 17. ožujka 2020. uputila prigovor Povjerenstvu na elektroničku poštu prigovor@hr, iako tužitelj navodi da nije navedeni prigovor zaprimio, zbog čega je tuženik uzeo predmet u obradu i utvrdio da tužitelj nije zainteresiranoj osobi dostavio informaciju da je ugovor sklopljen uz obvezno trajanje od 24 mjeseca, te da tužitelj nije dostavio niti dokaz kojim dokazuje da je oprema koju duži instalirana kod zainteresirane osobe, te da je utvrđeno da je zainteresirana osoba vratila modem i digitalni prijemnik, a da iz dostavljene dokumentacije ne proizlazi da je korisnik imao aktiviranu opciju dodatnog digitalnog prijemnika i/ili modema.

9. Odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) 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.

10. Sukladno odredbama stavka 5. i 6. navedenog članka Zakona operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješenja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i

očitovanja, u skladu s odredbama članka 15. ovoga Zakona. Nakon zaprimljenog prijedloga povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga Agencija odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave.

11. Iz podataka spisa predmeta, dostavljenog ovom sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da je korisnik podnio prigovor radi naplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora i naknade za terminalnu opremu navodeći da je dobio informaciju od službe za korisnike da nema ugovornu obvezu, te da je izvršio povrat terminalne opreme. Nadalje, utvrđeno je da je tužitelj u svom očitovanju tuženiku od 2. rujna 2020. naveo da korisnik nije proveo postupak po reklamaciji, budući da na rješenja prigovora od 24. veljače 2020. nije uložio reklamaciju, te je osporio vjerodostojnost preslike reklamacije korisnika i priložio izvadak iz sustava zaprimljene e-pošte na adresu prigovora na dan 17. ožujka 2020. u razdoblju od 9:17 do 11.22, iz kojega je razvidno da je u ovo vrijeme zaprimljeno 7 poruka e-pošte od kojih nijedna nije sa adrese zainteresirane osobe.

12. Slijedom navedenog zaključak tuženika da je zainteresirana osoba e-mailom 17. ožujka 2020. uputila prigovor Povjerenstvu na elektroničku poštu prigovor@hr ovaj sud za sada ne može prihvatiti, budući da podaci spisa predmeta ne daju pouzdanu osnovu za takav zaključak.

13. Naime, zasad se ne može otkloniti prigovor da je činjenično stanje u predmetnom postupku pogrešno i nepotpuno utvrđeno, jer sadržaj spisa predmeta ne daje podlogu za pouzdani zaključak da je zainteresirana osoba e-mailom 17. ožujka 2020. uputila prigovor Povjerenstvu na elektroničku poštu prigovor@hr.

Ovo stoga što je, prema mišljenju ovog suda, u slučaju kada tužitelj osporava vjerodostojnost navedenog e-maila i prilaže određene dokaze, uzimajući u obzir da se ne radi o javnoj ispravi, za koju vrijedi presumpcija istinitosti, tuženik bio dužan, radi pravilnog i potpunog utvrđenja činjeničnog stanja, zatražiti od tužitelja da dostavi daljnje dokaze kojima dokazuje sporne tvrdnje, osobito uzimajući u obzir da se ne radi o javnoj ispravi, za koju vrijedi presumpcija istinitosti.

14. Stoga je u ponovnom postupku potrebno na nesumnjiv način utvrditi je li zainteresirana osoba e-mailom 17. ožujka 2020. uputila prigovor Povjerenstvu na elektroničku poštu prigovor@hr.

15. Iz navedenih razloga, sud osporavano rješenje nije ocijenio zakonitim.

16. Slijedom iznesenog, tuženik će u postupku nakon ove presude riješiti o tužiteljevom zahtjevu, uvažavajući prethodno izneseno stajalište suda sukladno članku 81. stavku 2. Zakona o upravnim sporovima, kojim je propisano da je tuženik vezan pravnim shvaćanjem i primjedbama suda.

17. Stoga je sud na temelju članka 58. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima riješio kao u izreci.

18. Točka II. izreke temelji se na članku 14. stavku 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U Zagrebu, 27. rujna 2021.

Sutkinja
Maja Valušniĝ, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude nije dopuštena žalba sukladno članku 66. a stavku 1. Zakona o upravnim sporovima.

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Franješa Mihanovića 9
- 3.
4. U spis



Za točnost otpavka - ovlaštena službenica
Anita Zlodi