



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Priljena: 02.06.2021., 00:49 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/27	376-08	
Urudžbeni broj:	Priloz:	Vrijednost:
437-21-06	0	



d2703467

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Manueli Ostoić Čačinović, sucu pojedincu, uz sudjelovanje Marije Horvat, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja zastupan po opunomoćeniku specijalisti pravnih i regulatornih poslova i poslova usklađenosti poslovanja, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 30. travnja 2021.

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/60, Urbroj: 376-05-2-20-5 od 31. ožujka 2020.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženika pod točkom 1. Usvojen je zahtjev za rješavanje spora između ovdje zainteresirane osobe i tužitelja, te je točkom 2. naloženo operatoru javnih komunikacijskih usluga, tužitelju da u roku od 15 dana od dana zaprimanja ove odluke zainteresiranoj osobi u cijelosti otpiše dugovanje po računu za srpanj 2019., u iznosu od 2.130,44 kn, za TV INT TEL Klasik Bit uslugu.

U tužbi i tijekom spora tužitelj osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi i ističe prigovor nedostatka aktivne legitimacije na strani Podnositelja zahtjeva, ističući kako je zahtjev za rješavanjem spora podnijela gđa.

u ime korisnice, ovdje zainteresirane osobe, ali bez priloženog dokaza o ovlasti za zastupanje sukladno čl. 32. Zakona o općem upravnom postupku, na koji prigovor se tuženik nije očitovao, a čime su povrijeđena pravila upravnog postupka, odnosno postupak je vođen bez zahtjeva stranke.

Dalje je naveo kako je zainteresirana osoba zahtjev podnijela 23.prosinca 2019., a što je izvan roka definiranog čl.51.st.1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, 73/2008., 90/2011., 133/2012., 80/2013., 71/2014.,72/2017, dalje 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 čl.50 st.13.navedenog Zakona. Tužitelj je istaknuo kako je tijekom postupka pred tuženikom dokazao i ispunio svoju obvezu dostave pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz.čl.50.st.13-i to dana 21.studenog 2018., iz čega proizlazi da je od dostave pisane odluke povjerenstva do dana podnošenja zahtjeva od strane ovdje zainteresirane osobe prošlo više od godinu dana.

Tužitelj je naglasio kako je između stranaka nesporno kako je zainteresiranoj osobi otpremljena Odluka povjerenstva na ugovorenu adresu za dostavu računa i obavijesti,a koja je ujedno i adresa prebivališta zainteresirane osobe, te da je 21.studenog 2018.ovdje zainteresirana osoba obaviještena o prispjeću pošiljke od strane ovlaštenog pružatelja poštanskih usluga.

Nesporno je i da je zainteresirana osoba propustila preuzeti pošiljku i u naknadno ostavljenom roku od 5 radnih dana u kojem roku je Korisnica mogla preuzeti pošiljku u pošti. Kako je propisan rok od 30 dana u kojem je ovdje zainteresirana osoba ovlaštena na podnošenje zahtjeva tuženiku istekao dana 21.prosinca 2018., to je zahtjev Podnositelja zahtjeva za rješavanje spora u ime ovdje zainteresirane osobe, a koji je predan 23.prosinca 2019 (nakon više od godinu dana) sukladno čl.51.st.1.ZEK-a nedopušten.

Istaknuo je i kako je pobijana odluka i u njoj zauzeto shvaćanje u suprotnosti sa postupkom propisanim ZEK-om koji je jasno u čl.51.propisuje prekluzivne rokove u kojima se može podnijeti zahtjev za rješavanjem spora kao i Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektorničkih komunikacijskih mreža i usluga (154/2011, 149/2013, 82/2014, 24/2015, 42/2016) kojim stavom se obezvrjeđuje značenja zakonskih rokova.

Tuženik je postupio protivno odredbama čl.8.i 9.Zakona o općem upravnom postupku

Tužitelj je predložio poništenje priloženog osporavanog rješenja tuženika, te da Sud sam riješi upravnu stvar na način da donese rješenje kojim se zahtjev podnositeljice zahtjeva u ime korisnice od 23.prosinca 2019.za rješavanjem spora između krajnjeg korisnika i ovdje tužitelja upućen tuženiku odbaci kao nedopušten.

Tuženik u odgovoru na tužbu ponavlja navode iz obrazloženja osporavanog rješenja te u bitnome navodi kako je u provedenom upravnom postupku, u obrazloženju osporavane odluke detaljno pojasnio razloge zbog kojih je smatrao da su ispunjene formalne pretpostavke za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora. U konkretnom slučaju radi se o osobi starije životne dobi, a pošiljka zainteresiranoj osobi nije bila uručena, odnosno korisnica je iz određenih razloga nije bila u mogućnosti istu podići. Tuženik smatra kako je tužitelj morao ispuniti svoju obvezu na način da istu odluku, nakon saznanja o povratu pošiljke, uputi i elektroničkom poštom na poznatu adresu gospođe Navedenim postupanjem bi tužitelj ispunio svoju obvezu te bi mogao dokazati da je odluka Povjerenstva uručena korisnici i od kojeg trenutka bi rok za podnošenje zahtjeva tuženiku mogao teći.

Dakle, činjenica što je od navodne odluke Povjerenstva prošlo više od godinu dana ne može ići na štetu korisnice ako se, kao u konkretnom slučaju ne može u postupku utvrditi je li odluka uopće uručena i kada.

Stoga predlaže da Sud tužbeni zahtjev odbije kao neosnovan.

Zainteresirana osoba iako uredno pozvana, poseban odgovor na tužbu nije dostavila.

Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja Sud je izvršio uvid u spis, kao i spis tuženika koji sadrži podatke o činjeničnom stanju utvrđenom u upravnom postupku, te je, održana glavna rasprava u prisutnosti opunomoćenika tužitelja i tuženika, te odsutnosti zainteresirane osobe budući su za to ispunjeni uvjeti, temeljem članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14. i 29/17.: dalje - ZUS).

Člankom 41. stavkom 1., 3. i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14.72/2017 – dalje ZEK), propisano je da prava i obveze iz pretplatničkog ugovora između operatora i pretplatnika javnih komunikacijskih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom, a ti ugovori se 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 odabranih tarifnih modela, opcija usluga i cjenik usluga za koji se taj ugovor sklapa.

Člankom 51. stavkom ZEK-a propisano je da je HAKOM nadležan u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluge i operatora javnih komunikacijskih usluga u svezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede te odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom Internetu, krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanja spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Povjerenstvu 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.

Zainteresirana osoba osporava dugovanje po računu za srpanj 2018. u iznosu od 2.130,44 kn za TV INT TEL Klasik Bit uslugu, po ugovoru broj 1897108538. Navela je kako nije bila upozorena na plaćanje naknade u slučaju raskide ugovora, a kako je od početka imala problema s kvalitetom usluge istaknula je kako uslugu nije niti koristila, a 07.travnja 2019. je poslala paket i vratila opremu i na papiru je vlastoručno napisala razloge povrata te prekida suradnje. Posebno je istaknula kako je tek kad je zaprimila račune o potrošnji shvatila kako nije izvršen raskid ugovora te se obratila za pomoć gđi.

Istaknula je kako je pisanim putem obaviještena da je sa 07.srpnja 2018.izvršen raskid spornog ugovora, a tada je utvrdila kako je u obvezi platiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora. Naglasila je i kako je 06.rujna 2018. uložila pisani prigovor i započela postupak rješavanja prigovora kod Optime, ali je istaknula kako Odluku Povjerenstva nikad nije zaprimila. A tek nakon što je 25.rujna 2019. zaprimila obavijest o potraživanju spornog dugovanja od od istih je dobila uputu da se obrati HAKOMU.

Iz spisa predmeta razvidno je kako dostava predmetne odluke Povjerenstva za pritužbe korisnika od 16.studenog 2018. tužitelja nije mogla biti uručena zainteresiranoj osobi, a uvidom u dostavljenu povratnicu utvrđeno je kako je dostava predmetne odluke na adresu korisnice uistinu pokušana 21.studenog 2018, ali je zbog nepreuzimanja pošiljke od strne korisnice vraćena na adresu tužitelja 28.studenog 2018. S naznakom "obaviješten nije podigao pošiljku"

Uvodno se napominje kako je čl.50.st.13.ZAEK-a propisana obveza povjerenstva za pritužbe potrošača operatora javnih komunikacijskih usluga dostaviti

pisani odgovor krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe, a čl.51.st.1.ZEK-a je propisano pravo korisnika podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva.

U konkretnom slučaju tužitelj nije dokazao da je Odluku povjerenstva uručio korisnici, a slijedom navedenog niti rok za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora pred HAKOMOM nije počeo teći.

U konkretnom slučaju sporna je naknada zbog prijevremenog raskida pretplatničkog odnosa obračunata na računu za srpanj 2019, to je u postupku utvrđivano je li procedura sklapanja pretplatničkog ugovora na daljinu provedena u skladu sa ZEK-om i Zakonom o zaštiti potrošača.

Iz spisa predmeta nije razvidno od kada počinje teći rok od 14 dana u kojem korisnica ima pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga za raskid i bez naplate naknade za prijevremeni raskid sukladno čl.72. Zakona o zaštiti potrošača. Napominje se i da je tužitelj bio u obvezi korisnici dostaviti pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru, o čemu u spisu ne prileži dokaz.

U odnosu na prigovor nedostatka aktivne legitimacije za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora ističe se kako ta okolnost u postupku nije bila sporna okolnost. a za korisnicu zahtjev je uložila gospođa jer je gđa osoba starije životne dobi, a tužitelj je obrađivao i prigovor korisnice te reklamaciju uloženu Povjerenstvu koje je zaprimio upravo od gospođe putem elektroničke pošte. Okolnost da gđa komunicira u ime nije bila sporna. Nadalje, u spisu predmeta nalazi se punomoć zaprimljena kod tuženika 10.ožujka 2020. temeljem koje korisnica opunomoćuje na zastupanje pred HAKOMOM.

U odnosu na prigovor koji se odnosi na rok podnošenja zahtjeva ovaj sud prihvaća obrazloženje tuženika.

Naime, tuženik je donio osporavano rješenje uz obrazloženje kako je detaljnim uvidom u dokumentaciju utvrđeno tko je i kada podnio prigovor i očitovao se na prigovore tužitelja. Tužitelj nije dokazao činjenice na koje se u tužbi poziva.

Naime, budući da tužitelj niti tijekom upravnog postupka, a niti tijekom ovog spora nije ničim dokazao niti pokušao dokazati odnosno predložio izvođenje dokaza kojim bi potvrdio svoje navode, već samo iznosi paušalne prigovore, to osporavanim rješenjem tuženika nije povrijeđen Zakon na štetu tužitelja.

Valjalo je stoga temeljem odredbe članka 57. stavak 1. ZUS-a odlučiti kao u izreci.

U Zagrebu, 30. travnja 2021.

Sudac:
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 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. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

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

Za točnost otpravka – ovlaštena službenica
Snježana Miletić



A handwritten signature in black ink, appearing to be "SM", is written over the right side of the official seal.