



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-2261/20-11

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Primijeno: 31.08.2021. 08:59:13 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/20	376-08/IP	
Uredbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-05	0	



d2754336

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA I RJEŠENJE

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Ivanu Levaku, te zapisničarki Mateji Marjanović, u upravnom sporu tužitelja kojega zastupa opunomoćenica mag.iur., protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica R. F. Mihanovića 9, kojega zastupa dipl.iur., uz sudjelovanje zainteresirane osobe nakon zaključene javne i usmene rasprave dana 7. svibnja 2021. godine, u nazočnosti opunomoćenika tužitelja i tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, dana 14. svibnja 2021. godine,

presudio je

I. Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1487, URBROJ: 376-08-20-13 od 21. srpnja 2020. godine.

II. Nalaže se tuženiku da u roku od 30 dana od dana dostave presude donese novu odluku.

riješio je

Odbija se tužitelj s prijedlogom za odgovnim učinkom tužbe.

Obrazloženje

1. Tužitelj je podnio tužbu ovom sudu dana 24. kolovoza 2020. godine protiv odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1487, URBROJ: 376-08-20-13 od 21. srpnja 2020. godine, kojom se usvaja zahtjev korisnika ovdje zainteresirane osobe za rješavanje spora s tužiteljem, kao operatorom javnih komunikacijskih usluga, te se nalaže istom da imenovanom korisniku u roku od 15 dana od dana primitka ove odluke, otpiše ispostavljene račune za razdoblje od 19. lipnja do 30. listopada 2017. godine, te da otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora obračunatu na računu

ispostavljenom za studeni 2018. godine, odnosno da korisniku vrati više plaćene iznose ukoliko su navedeni računi već plaćeni.

2. Tužitelj ističe da je tuženik u pobijanom rješenju: pogrešno utvrdio činjenično stanje time što je nepravilno utvrdio kako (dalje u tekstu: Korisnik) nije bio u mogućnosti koristiti ugovorenu uslugu; pogrešno primijenio materijalno pravo time što je protuzakonito naredio tužitelju da otpiše potraživanje prema Korisniku (takvu ovlast nema niti jedno tijelo koje je nadležno odlučivati o osnovanosti novčanih potraživanja, pa tako niti tuženik u sporovima za koje je on nadležan), te počinio procesnu povredu prekoračivanjem svojih ovlasti time što je propustio navesti bilo kakve važeće zakonske odredbe koje ga ovlašćuju da operatorima naređuje otpis njihovih potraživanja. Tako Korisnik u tužbi podnesenoj u predmetu poslovnog broja Usl-1568/19 navodi kako je uslugu koristio. Tako se u tužbi navodi: „...morao je posuditi drugi mobilni uređaj kako bi uslugu koristio...”. Takvim postupanjem tuženik pri donošenju pobijanog rješenja, u potpunosti zanemaruje činjenicu (i pritom pogrešno utvrđuje činjenično stanje) da Korisnik jest za vrijeme dok je mobilni uređaj bio u ovlaštenom servisu cijelo vrijeme koristio uslugu. Tužitelj je kao dokaz da je mobilna usluga korištena već ranije dostavio preslike računa od lipnja do listopada 2017. godine iz koji nedvojbeno proizlazi da je usluga korištena, a što i sam Korisnik i priznaje. Međutim, sve i da Korisnik nije bio u mogućnosti koristiti ugovorenu uslugu, tuženik i naslovni sud u predmetu Usl-1568/19 zanemaruju i činjenicu da se na odnose tužitelja i Korisnika vezano za kupnju mobilnog uređaja primjenjuju odredbe Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) () je u tom odnosu isključivo kupac, a tužitelj prodavatelj), dok je korištenje ugovorene usluge regulirano Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17) i isto je u potpunosti neovisno o kupovini mobilnog uređaja. Naime, pretplatnički odnos između tužitelja i Korisnika zasnovan je sklapanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa dana 20. prosinca 2016. godine. Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa pod povoljnijim uvjetima je kupljen i mobilni uređaj Microsoft Lumia 950 bijela (dalje u tekstu: mobilni uređaj). Sklapanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Korisnik je samo ostvario dodatni popust na mobilni uređaj i isti platio 129,00 kn, umjesto 5.699,00 kn koliko je na taj dan iznosila maloprodajna cijena uređaja. Korisnik je mobilni uređaj mogao kupiti i bez ugovaranja mobilne usluge i pritom bi ga platio po cijeni od 5.699,00 kn. S tim u vezi, postavlja se pitanje, što bi to tužitelj bio u obvezi otpisati da ugovor za korištenje usluge nije sklopljen, već da je samo kupljen mobilni uređaj. Dodatno, pobijanim rješenjem tuženik nalaže tužitelju da otpiše i naknadu za prijevremeni raskid ugovora obračunatu na računu ispostavljenom za studeni 2018. godine, pritom ne navodeći u obrazloženju temeljem čega točno je Korisnik ostvario pravo na raskid bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida. Naime, člankom 41. stavkom 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17) propisano je da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga (ovdje tužitelj) nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik (ovdje Korisnik) ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. članka 41., osim dospelog dugovanja za pružene usluge. Tuženik je pogrešno primijenio materijalno pravo time što je protuzakonito naredio tužitelju da otpiše potraživanje prema Korisniku (takvu ovlast nema niti jedno tijelo koje je nadležno odlučivati o osnovanosti novčanih potraživanja, pa tako niti tuženik u sporovima za koje je on nadležan) i da je počinio procesnu povredu prekoračivanjem svojih ovlasti time što je propustio navesti bilo kakve važeće zakonske odredbe koje

ga ovlašćuju da operatorima naređuje otpis njihovih potraživanja. Člankom 98. stavkom 3. Zakona o općem upravnom postupku (NN 47/09) propisano je kako izreka sadržava odluku o upravnoj stvari te da ista mora biti kratka i određena. Međutim, točkom II. pobijanog rješenja tuženik je tužitelju naložio da u roku od 15 dana od dana primitka pobijanog rješenja Korisniku otpise račune za razdoblje od 19. lipnja do 30. listopada 2017. godine te da otpiše i naknadu za prijevremeni raskid ugovora obračunatu na računu ispostavljenom na računu za studeni 2018. godine, odnosno da Korisniku vrati više plaćene iznose ukoliko su navedeni računi već plaćeni, pritom ne navevši koji to točno propis ovlašćuje tuženika da nalaže otpise dugovanja. Na taj način, tuženik čini povredu Zakona o općem upravnom postupku (NN 47/09) jer izreka pobijanog rješenja ne samo da nije određena, nego ni nije određiva. Na taj način tuženik tužitelju nalaže da otpiše svoje potraživanje, a da tužitelj ni ne zna sukladno kojim to točno propisima je dužan potraživanje otpisati. Tužitelj smatra kako tuženik zadire u tužiteljevo pravo vlasništva kada nalaže otpis potraživanja.

3. Slijedom iznesenog tužitelj predlaže da sud poništi napadano rješenje i naloži tuženiku da tužitelju nadoknadi trošak ovog postupka. Podredno, predlaže da sud poništi napadano rješenje, te predmet vrati tuženiku na ponovno postupanje. Osim toga, potražuje naknadu troškova upravnog spora. Temeljem članka 26. st. 2. Zakona o upravnim sporovima (NN 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17) tužitelj ovim putem predlaže naslovnom sudu donijeti odluku o odgovornom učinku ove upravne tužbe, a obzirom da će u suprotnom za tužitelja nastati nenadoknativa šteta. Tako članak 13. stavak 2. Zakona o računovodstvu propisuje kako se poslovne knjige moraju voditi po načelu nepromjenjivog zapisa o nastalom poslovnom događaju. Sporni računi izdani su 2017. godine i 2018. godine (račun na kojem je obračunata naknada zbog prijevremenog raskida ugovora) i tada su uvedeni u poslovne knjige tužitelja. Tužitelju nije dopušteno isti taj poslovni događaj (i potraživanje koje proizlazi iz njega) ponovno kreirati 2020. godine.

4. U svom odgovoru na tužbu tuženik ostaje kod razloga iznijetih u obrazloženju pobijanog rješenja, te predlaže da sud odbije tužbu i tužbeni zahtjev. Pri tome se tuženik poziva na članak 81. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima, koji propisuje da u izvršenju presude tuženik, odnosno tijelo nadležno za izvršenje obvezno je postupiti sukladno izreci presude, najkasnije u roku od 60 dana od dostave pravomoćne presude, pri čemu je vezan pravnim shvaćanjem i primjedbama suda. U konkretnom slučaju je Upravni sud zaključio da utvrđenje Suda časti da prijavitelj (ovdje zainteresirana osoba) od 19. lipnja do 30. listopada 2017. godine nije bila u mogućnosti, u potpunosti koristiti novu uslugu mobilne linije je na zakonu osnovano, pa da tuženik u ponovnom postupku treba uzeti u obzir utvrđenje prilikom donošenja nove odluke. Stoga je u ponovnom postupku tuženik izvršio uvid u presudu Suda časti, iz koje nedvojbeno proizlazi utvrđenje kako zainteresirana osoba od 19. lipnja do 30. listopada 2017. godine, nije bila u mogućnosti, u potpunosti koristiti ugovorenu uslugu mobilne linije, zbog čega je zatražila prijenos broja u drugog operatora, a koji prijenos je realiziran dana 6. studenog 2018. godine. Dakle, tuženik je zapravo imao zahtjev zainteresirane osobe, te da naloži tužitelju da zainteresiranoj osobi za navedeno razdoblje otpiše iznose na ispostavljenim računima. Nadalje, navedeni otpis naknade za prijevremeni raskid ugovora proizlazi iz činjenice nemogućnosti potpunog korištenja mobilne usluge mobilne linije, zbog čega zainteresirana osoba, shodno članku 41. stavku 6. ZEK-a ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza. U odnosu na navode tužitelja vezano za povrede materijalnog prava i procesne povrede prekoračivanja

ovlasti, tuženik ističe da je u postupku u potpunosti poštivano načelo zakonitosti, te da točkom 2. izreke osporavane odluke tuženik nije prekoračio svoje ovlasti. Naime, isti naglašava da je pravni temelj odredba članka 51. stavka 1. ZEK-a, koji ovlašćuje tuženika na rješavanje spora oko iznosa zaduženja. Nije u pravu tužitelj kada tvrdi da ta odredba tek procesno ovlašćuje tužitelja na postupanje. Ako je iznos zaduženja neopravdan, onda on mora biti otpisan. Tuženik prvenstveno ističe kako je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pri tome načelo zakonitosti iz članka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje: ZUP) i načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. ZUP-a te da je osporavana odluka u svemu obrazložena i u skladu s odredbom članka 98. stavka 5. ZUP-a. U odnosu na navode tužitelja o pogrešno i nepravilno utvrđenom činjeničnom stanju, tuženik ističe kako je člankom 81. stavkom 2. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 20/10, 143/12, 152/14 i 94/16 - odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 29/17; dalje: ZUS) propisano da u izvršenju presude tuženik, odnosno tijelo nadležno za izvršenje obvezno je postupiti sukladno izreci presude, najkasnije u roku od 60 dana od dostave pravomoćne presude, pri čemu je vezan pravnim shvaćanjem i primjedbama suda. Uzimajući u obzir da je tuženik u ponovnom postupku vezan pravnim shvaćanjem i primjedbama Suda te kraj činjenice da je presudom Suda časti utvrđena nemogućnost potpunog korištenja mobilne usluge mobilne linije u razdoblju od 19. lipnja do 30. listopada 2017., tuženik je zapravo imao jedinu mogućnost da usvoji zahtjev zainteresirane osobe te naloži tužitelju da zainteresiranoj osobi za razdoblje od 19. lipnja do 30. listopada 2017. otpiše iznose na ispostavljenim računima. Tuženik je ujedno naložio tužitelju da otpiše i naknadu za prijevremeni raskid ugovora obračunatu na računu ispostavljenom za studeni 2018., obzirom na utvrđenje iz presude Suda časti da je zainteresirana osoba zbog nemogućnosti potpunog korištenja mobilne usluge mobilne linije zatražila prijenos broja u mrežu drugog operatora, a koji prijenos je realiziran 6. studenog 2018. Dakle, navedeni otpis naknade proizlazi iz činjenice nemogućnosti potpunog korištenja mobilne usluge mobilne linije, zbog čega zainteresirana osoba, u smislu članka 41. stavka 6. ZEK-a, ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza. U odnosu na navode tužitelja vezano za povrede materijalnog prava i procesne povrede prekoračivanjem ovlasti, tuženik ističe daje u postupku u potpunosti poštivano načelo zakonitosti te da točkom II. izreke osporavane odluke tuženik nije prekoračio svoje ovlasti. Naime, tuženik naglašava da je pravni temelj odredba članka 51. stavka 1. ZEK-a, koja ovlašćuje tuženika na rješavanje spora oko iznosa zaduženja. Nije u pravu tužitelj kada tvrdi da ta odredba tek procesno ovlašćuje tužitelja na postupanje. Ako je iznos zaduženja neopravdan, onda on mora biti otpisan. Tuženik ističe kako je takva izreka standardna u korisničkim predmetima od kojih su mnogi potvrđeni u presudama naslovnog suda (npr. Usl-2375/19-7). Pri tome otpisivanje dugovanja nema nikakvog učinka na poštivanje računovodstvenih propisa, u smislu brisanja zapisa o nastalom poslovnom događaju. Tuženik smatra kako je zahtjev za odgovnim učinkom potpuno neosnovan. Tužitelj nije dokazao niti mogućnost nastupa teško popravljive štete niti je obrazložio zašto bi odgoda bila sukladna javnom interesu. Navodi o potrebi poštivanja drugih propisa su potpuno paušalni.

6. 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.

7. 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-344-08/18-01/1487, URBROJ: 376-08-20-13 od 21. srpnja 2020. godine (stranica 5-9 spisa), rješenje tuženika, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1487, URBROJ: 376-05-19-9 od 29. ožujka 2019. godine (stranica 13-14 spisa), račune za pružene usluge (stranica 16-20 spisa), zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 20. prosinca 2016. godine (stranica 21-22 spisa), zahtjev za rješavanje spora od 5. prosinca 2018. godine, zahtjev za raskidom ugovorne obveze, obeštećenja i povrata preplaćenih sredstava od 25. listopada 2018. godine, te presudu Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Poslovni broj: P-I-108/17 od 13. veljače 2018. godine.

8. Kod donošenja odluke u ovom predmetu sud je polazio od sadržaja pobijanog rješenja od 21. srpnja 2020. godine. HAKOM je ponovno pokrenuo postupak rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga (dalje:), u skladu sa odredbama članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08. 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK). HAKOM kao nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima, između ostalog, rješava i prigovore korisnika u vezi s pružanjem usluga, prigovore korisnika na iznose kojima su zaduženi za pružene usluge, prigovore na kakvoću pruženih usluga te zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika (dalje: Povjerenstvo), kao savjetodavnog tijela HAKOM-a. U konkretnom slučaju, zahtjevom za rješavanje spora kojeg je HAKOM zaprimio 5. prosinca 2018., korisnik u bitnome navodi da nije bio u mogućnosti koristiti usluge radi kvara na mobilnom uređaju. Smatra kako je uslugu plaćao 22 mjeseca iako istu nije bio u mogućnosti koristiti, odnosno morao je posuditi drugi mobilni uređaj kako bi uslugu koristio. Ukazuje kako je navedeni mobilni uređaj otplatio. Ističe da nije postupio po presudi Suda Časti zbog čega nije mogao izići iz ugovorne obveze. se očitovao 24. prosinca 2018., pojašnjavajući kako se korisnik javio Sudu časti pri HGK, a zbog, povrede morala i dobrih poslovnih običaja zbog nezadovoljstva servisom uređaja Nokia Lumia 950. Napominje da su Sudu časti naveli da je korisnik poslao uređaj na servis 19. lipnja 2017., koji je pri obradi utvrdio da uređaj radi ispravno po uputama proizvođača. Drugi puta korisnik je uređaj predao na servis 30. listopada 2017., dakle, nakon četiri mjeseca urednog rada uređaja, koja činjenica potvrđuje ispravnost prvog nalaza servisa. Prilikom druge predaje servisu prijavljena nepravilnost u radu je otklonjena i korisniku je predan ispravan uređaj. Ukazuje daje Sud časti svojom presudom izrekao javnu opomenu prijavljenom koja je i izvršena objavom na sjednici Hrvatske gospodarske komore, čime je postupak pred Sudom časti okončan. Stoga nema osnove za vođenje bilo kakvog dodatnog postupka vezano uz konkretan predmet, tj. nezadovoljstvo servisom uređaja, budući je po donesenoj presudi Suda časti pri HGK postupljeno, tj. javna objava je izvršena. Osim činjenice da se radi o već presuđenom predmetu, prigovor korisnika vezan uz kupljeni proizvod kao i zahtjev za izdavanje novog proizvoda nisu u nadležnost HAKOM-a budući se ne radi o prigovoru na usluge već o prigovoru na kupljeni proizvod. U odnosu na pretplatnički odnos za liniju pojašnjava kako je pretplatnički odnos produljen 20. prosinca 2016. uz ugovoren tarifni model Bez granica L i ugovorenu obvezu od 24 mjeseca. Korisnik je uslugu mobilne pretplatničke linije uredno koristio, i usluga je pružena u skladu s ugovorenim uvjetima. Nastavno na navedeno smatra da su korisniku opravdano izdavani računi za pruženu uslugu mobilne pretplatničke linije. Pretplatnička linija je bila pod ugovorenom obvezom do 20. prosinca 2018. Korisnik

je zatražio prijenos broja u drugu mrežu koji je realiziran 6. studenog 2018. s obzirom na postojanje ugovorne obveze na računu za studeni 2018. je obračunata naknada za prijevremeni raskid ugovora. Nadalje, nakon presude Suda časti, korisnik se ponovno javlja 25. listopada 2018. sa zahtjevom kojim traži raskid pretplatničkog odnosa, obeštećenje i povrat preplaćenih sredstava. Na zahtjev je odgovoreno 5. studenog 2018. kako ne postoje osnove za odobrenje raskida pretplatničkog odnosa bez naplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa, zbog nezadovoljstva kupljenim uređajem i navedeno je detaljno objašnjeno. Također je potvrđeno kako presudom Suda Časti nije utvrđeno pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade, a niti su utvrđeni bilo kakvi preplaćeni iznosi na koji se korisnik poziva. Obzirom na sve navedeno utvrđeno je kako je zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade kao i povrat navodno preplaćenih sredstava, pozivanjem na presudu Suda časti neosnovan te je kao takav odbijen. HAKOM je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja 6. srpnja 2020. zatražio očitovanje

Na navedeno se . očitovao 7. srpnja 2020. na način da u bitnome navodi kako je uvidom u predmet utvrđeno da se radi o korisniku I za kojeg je tijekom 2017. vođen postupak pred Sudom Časti pri HGK-u. Ističe kako ih je navedeni korisnik prijavio Sudu časti pri HGK, a zbog povrede morala i dobrih poslovnih običaja zbog nezadovoljstva Servisom uređaja Nokia Lumia 950. Ukazuje kako je uvidom u očitovanje servisa utvrđeno da se korisnik odlučio na popravak uređaja predajući isti servisu 19. lipnja 2017. te daje servis pri obradi utvrdio da uređaj radi ispravno po uputama proizvođača. Drugi puta korisnik je uređaj predao na servis 30. listopada 2017. Bitnim smatra naglasiti da je drugi puta uređaj na servis predan nakon četiri mjeseca urednog rada i korištenja uređaja. Prilikom drugog servisa prijavljena nepravilnost u radu je otklonjena i korisniku je predan ispravan uređaj. U odnosu na navedeno želi istaknuti kako nije propisana obveza operatora da izda drugi/zamjenski uređaj za vrijeme trajanja servisa. Zatim navodi da je Sud Časti svojom presudom izrekao javnu opomenu prijavljenom (), koja je i izvršena objavom na sjednici Hrvatske gospodarske komore. Čime je postupak pred sudom časti okončan. Stoga smatra da nema osnove za vođenje bilo kakvog dodatnog postupka vezano uz konkretan predmet, tj. nezadovoljstvo servisom uređaja, budući je po donesenoj presudi suda časti pri HGK postupljeno, tj. javna objava je izvršena. Osim činjenice da se radi o već presuđenom predmetu, prigovor korisnika vezan uz kupljeni proizvod kao i zahtjev za izdavanje novog proizvoda nisu u nadležnost HAKOM-a budući se ne radi o prigovoru na usluge već o prigovoru na kupljeni proizvod. Što se tiče navoda da korisnik nije mogao raskinuti ugovor pojašnjava kako neispravnost rada kupljenog proizvoda nije osnovan razlog za raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid. U odnosu na pretplatnički odnos za liniju pojašnjava kako je pretplatnički odnos produljen 20. prosinca 2016. uz ugovoren tarifni model Bez granica L i ugovorenu obvezu od 24 mjeseca. Korisnik je uslugu mobilne pretplatničke linije uredno koristio[^] i usluga je pružena u skladu s ugovorenim uvjetima. Nastavno na navedeno smatra da su korisniku opravdano izdavani računi za pruženu uslugu mobilne pretplatničke linije. Ističe kako je pretplatnička linija bila pod ugovorenom obvezom do 20. prosinca 2018., s time daje korisnik zatražio prijenos broja u drugu mrežu koji je realiziran 6. studenog 2018., pa s obzirom na postojanje ugovorne obveze na računu za studeni 2018. korisniku je obračunata naknada za prijevremeni raskid ugovora. . navodi kako je prigovor na kupljeni uređaj primljen 5. listopada 2017. i na isti je pravovremeno odgovoreno. Naknadno se korisnik javio po istim temama po kojima je dobio odgovor i uputu da je u mogućnosti pokrenuti daljnje pravne korake za

rješavanje prigovora na uređaj. Ponavlja kako je predmet korisnika obrađen od strane Suda časti pri HGK. Ističe kako se nakon presude Suda časti, korisnik ponovno javio 25. listopada 2018. sa zahtjevom kojim traži raskid pretplatničkog odnosa, obeštećenje i povrat preplaćenih sredstava. Na zahtjev je odgovoreno 5. studenog 2018. i odgovorom je objašnjeno kako ne postoje osnove za odobrenje raskida pretplatničkog odnosa bez naplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa, zbog nezadovoljstva kupljenim uređajem i navedeno je detaljno objašnjeno. Također je potvrđeno kako presudom Suda časti nije utvrđeno pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade, a niti su utvrđeni bilo kakvi preplaćeni iznosi na koji se korisnik poziva. Obzirom na sve navedeno utvrđeno je kako je zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade kao i povrat navodno preplaćenih sredstava, pozivanjem na presudu Suda časti neosnovan te je kao takav odbijen. Bitnim smatra istaknuti kako je korisnik cijelo vrijeme dok je pretplatnička usluga bila aktivna istu uredno koristio, što upućuje na to da je raspolagao ispravnim uređajem te da su mu ugovorene usluge uredno isporučene. Drugim riječima je u cijelosti ispunio svoje obveze iz pretplatničkog ugovora. Također bitnim ističe kako korisnik nije u obvezi pretplatničku uslugu isključivo koristi uz mobilni uređaj kojeg je uz taj pretplatnički ugovor kupio, već je u mogućnosti koristio bilo koji drugi adekvatan uređaj za korištenje ugovorene usluge. Zahtjev za rješavanje spora korisnika obrađen je na sjednici Povjerenstva, detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije. Na temelju prijedloga Povjerenstva, a sukladno članku 12, i 51. ZEK-a, HAKOM je u ponovljenom postupku uzeo u obzir pravno stajalište koje je Sud zauzeo u presudi. Naime, u konkretnom slučaju kao spornim pojavilo se pitanje utvrđenja iz presude Suda časti. Iz presude Suda časti proizlazi utvrđenje da korisnik od 19. lipnja do 30. listopada 2017., nije bio u mogućnosti, u potpunosti koristiti ugovorenu uslugu mobilne linije. U tom pogledu presudom Suda je naloženo HAKOM-u da u ponovnom postupku treba uzeti u obzir to utvrđenje Suda časti prilikom donošenja nove odluke. Dakle, uzimajući u obzir utvrđenje iz presude Suda časti, prema kojem korisnik od 19. lipnja do 30. listopada 2017., nije bio u mogućnosti, u potpunosti koristiti ugovorenu uslugu mobilne linije te kraj činjenice daje HAKOM vezan pravnim shvaćanjem i primjedbama Suda u smislu odredbe članka 81. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 20/10, 143/12, 152/14 i 94/16 - odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 29/17) HAKOM smatra da, u predmetnom/konkretnom slučaju postoji pravna osnova za usvajanje zahtjeva korisnika. S obzirom da na temelju utvrđenja iz presude Suda časti proizlazi kako korisnik od 19. lipnja do 30. listopada 2017., nije bio u mogućnosti, u potpunosti koristiti ugovorenu uslugu mobilne linije te kraj činjenice daje stoga zatražio prijenos broja u drugu mrežu koji je realiziran 6. studenog 2018., HAKOM je naložio da korisniku za razdoblje od 19. lipnja do 30. listopada 2017. otpiše iznose na ispostavljenim računima te da otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora obračunatu na računu ispostavljenom za studeni 2018., odnosno da korisniku vrati više plaćene iznose ukoliko su navedeni računi već plaćeni.

9. Sud smatra da pobijana odluka nije zasnovana na zakonu, budući da je tuženik pogrešno protumačio utvrđenje iz presude Suda časti da korisnik od 19. lipnja 2017. godine nije bio u mogućnosti, u potpunosti, koristiti ugovorenu uslugu mobilne linije, jer je tužitelj počinio povredu pravila morala i dobrih poslovnih običaja iz članka 5. Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, na način da nije pružio odgovarajuću uslugu otklanjanja kvara prodanog uređaja marke Nokia Lumia 950. Stoga Sud časti smatra, imajući u vidu da je propust u ispitivanju ispravnosti uređaja napravljen po primitku uređaja na servis dana 19. lipnja 2017. godine, kako od tog

trenutka počinje teći vrijeme u kojem ovdje zainteresirana osoba nije mogla kvalitetno koristiti mobilne usluge ugovorene 20. prosinca 2016. godine. Međutim, tuženik smatra da, u predmetnom/konkretnom slučaju postoji pravna osnova za usvajanje zahtjeva korisnika, jer isti nije od 19. lipnja do 30. listopada 2017. godine bio u mogućnosti, u potpunosti koristiti ugovorenu uslugu mobilne linije. Dakle, ne proizlazi na temelju utvrđenja iz presude Suda časti, kako korisnik od 19. lipnja do 30. listopada 2017. godine, nije bio u mogućnosti, u potpunosti koristiti ugovorenu uslugu mobilne linije i da je korisnik zatražio zbog toga prijenos broja u drugu mrežu, koji je realiziran 6. studenog 2018. godine. Stoga je tuženik naložio tužitelju temeljem opisanog pogrešnog zaključka da korisniku za razdoblje od 19. lipnja do 30. listopada 2017. godine otpiše iznose na ispostavljenim računima, te da otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora obračunatu na računu ispostavljenom za studeni 2018. godine, odnosno da korisniku vrati više plaćene iznose, ukoliko su navedeni računi već plaćeni. Pri tome je potrebno uputiti na navode ovdje zainteresirane osobe da je cijelo vrijeme uredno podmirivao svoju ugovornu obvezu, ali je tužitelj kao operator javnih komunikacijskih usluga isporučivao umanjenu kvalitetu usluge na ½ ugovorene obveze, te i dalje fakturira svoja potraživanja, kao da se ništa nije dogodilo. Međutim, predmetni uređaj je cijenjen kao 80,00 kn mjesečno od cjelokupnog iznosa računa. Time je korisnik onemogućen koristiti liniju propisanom kvalitetom uz ispravan uređaj. Stoga sud smatra da se na konkretan slučaj ima primijeniti članak 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, koji propisuje da u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluge, iznosom kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u. Tako se zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a time i sklopljeni ugovor za pretplatnički broj odnosi i na posebne ponude od strane tužitelja (dodatni popust na uređaj, popust na mjesečnu naknadu i popust za ugovornu obvezu), pa se npr. pretplatnik obvezuje, u slučaju raskida ugovora prije isteka ugovorenog razdoblja, platiti mjesečnu naknadu za preostalo razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ukoliko je ista povoljnija za pretplatnika. Nadalje, sud prihvaća mišljenje tuženika da odredba članka 51. stavak 1. ZEK-a, a koja ovlašćuje tuženika na rješavanje spora oko iznosa zaduženja, istovremeno ovlašćuje tuženika na otpisivanje dugovanja, ukoliko su iznosi zaduženja neopravdani. Dakle, radi se o otpisu duga na ime smanjene mogućnosti korištenja ugovorene usluge, odnosno nemogućnosti kvalitetnog korištenja mobilne usluge ugovorene 20. prosinca 2016. godine, ali ne u visini ispostavljenih računa, osim naknade za prijevremeni raskid ugovora, obračunate na računu ispostavljenom za studeni 2018. godine. Ukoliko su navedeni računi već plaćeni, korisniku treba vratiti više plaćene iznose.

10. Uslijed 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.

11. Sud nije prihvatio prijedlog tužitelja za odgovornim učinkom tužbe, budući da isti nije dokazao da su ispunjeni uvjeti iz članka 26. stavka 2. ZUS-a.

U Zagrebu, 14. svibnja 2021. godine

Sudac:
Ivan Levak, 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. ZUS-a).

Protiv rješenja o odbijanju prijedloga za odgodnim učinkom tužbe nije dopuštena žalba (članak 67. stavak 1. ZUS-a).



Za točnost otpravka – ovlašteni službenik
Mateja Marjanović