



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA  
376 HAKOM

Primljeno: 02.05.2022., 10:53:59 h		
Klasifikacijska oznaka	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/37	376-08/MB	
Uredbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-22-06	0	



d2957302

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 sutkinji toga Suda Kristini Senjak Krunić uz sudjelovanje Valentine Pergar, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja .  
kojeg zastupa opunomoćenica

odvjetnica u Zagrebu, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe .  
radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 20. svibnja 2022.,

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

I. Poništavaju se točke 2. i 3. izreke Odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/21-01/03, URBROJ: 376-05-2-21-5 od 3. ožujka 2021.

II. Odbija se zahtjev zainteresirane osobe za raskid ugovora s tužiteljem za tarifu Savršena te se utvrđuje da zainteresirana osoba nema obvezu plaćanja naknade za prijevremeni raskid tog pretplatničkog ugovora.

III. Nalaže se tuženiku, da u roku od 15 dana od dostave pravomoćne presude nadoknadi tužitelju troškove upravnog spora u iznosu od 3.125,00 kuna (slovima: tritisućestovdasesetpet kuna).

### Obrazloženje

1. Osporenom odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/21-01/03, URBROJ: 376-05-2-21-5 od 3. ožujka 2021. u cijelosti se kao neosnovan odbija zahtjev zainteresirane osobe za rješavanje spora s tužiteljem u vezi aktivacije MultiSIM usluge na tarifi Savršena (točka 1. izreke). Usvaja se zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe s tužiteljem u vezi raskida ugovora za tarifu Savršena bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora (točka 2. izreke). Nalaže se tužitelju da u roku od 15 dana

od dana zaprimanja ove odluke raskine ugovor za tarifu Savršena bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora (točka 3. izreke).

2. Tužitelj u tužbi navodi da je zainteresirana osoba zaprimila obavijest da će tarifa Bez granica XXL, 1. studenog 2020. biti promijenjena u tarifu Bezbrižna, koji postupak je proveden u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14., 72/17., dalje ZEK). Međutim, zainteresirana osoba mu se 10. listopada 2020. obratila sa zahtjevom za aktivacijom tarife Savršena uz produženje ugovora na 2 godine uz kupovinu uređaja Xiaomi Redmi Note 9 Pro 128GB sivi, jednokratno. Kako se zainteresirana osoba obratila njemu za uključanjem tarife Savršena, smatra da je ona sama sukladno svojim potrebama odabrala tarifu za korištenje pa nije razmatrano podržava li ta tarifa spornu MultiSIM uslugu. Dodaje da je u skladu s pisanim zahtjevima zainteresirane osobe aktivirana joj tražena tarifa Savršena uz isporuku traženog uređaja. Napominje da zainteresirana osoba uredno plaća račune za tarifu Savršena koja je aktivirana još 2. studenog 2020. i koju uredno koristi cijelo vrijeme. Poziva se na točku 22. Uvjeta korištenja pretplatničkih tarifa Mala, Dobra, Savršena i Bezbrižna za privatne korisnike kojom je propisano da prelaskom korisnika s drugih tarifa na te pretplatničke tarife, dodatne usluge i/ili opcije iz točke 20. koje je korisnik koristio na navedenim starim tarifama mu ostaju i dalje uključene, ako su one dostupne i na novim pretplatničkim tarifama, dok se dodatne usluge i/ili opcije koje nisu dostupne na novim pretplatničkim tarifama automatski isključuju. Mišljenja je da bi svaki korisnik trebao proučiti tarifu čije uključanje traži, jer nije u mogućnosti svakog korisnika upoznavati s tarifama zbog opsežnosti usluga koje one nude. Smatra da je suprotno shvaćanju tuženika, zainteresirana osoba prilikom ugovaranja tarife Savršena dobila sve potrebne informacije, a što dokazuje i dokumentacija vezana za ugovorni odnos između njega i zainteresirane osobe. Upućuje na članak 41. stavak 6. ZEK-a kojim je propisano da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz članka 41. stavka 5. ZEK-a, osim dospelog dugovanja za pružene usluge. Ističe kako se u konkretnom predmetu nije radilo o tome da on nije u mogućnosti ispuniti svoju ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja pa da bi se shodno tome ispunile pretpostavke za raskid bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid od strane zainteresirane osobe sukladno članku 41. stavku 6. ZEK-a. Nejasnim smatra navode tuženika o nedostavljanju potvrde o suglasnosti za sklapanje ugovora kraj naloga za raskid nečeg što nikad nije ni sklopljeno. Napominje da je prilikom sklapanja ugovora za tarifu Savršena, zainteresirana osoba kupila i mobilni uređaj po povlaštenoj cijeni Redmi Note 9 Pro 128GB sivi u iznosu od 989,00 kn, pritom ostvarivši popust na uređaj u iznosu od 1.110,00 kn. Nejasno mu je da tuženik smatra kako ugovor za Savršenu tarifu nije sklopljen, a nije sporno sklapanje ugovora o kupnji uređaja s ugovorenom cijenom od 989,00 kn, poglavito jer je tarifa ugovorena i uređaj kupljen jednim ugovorom. Napominje da bi naknada za prijevremeni raskid koju bi obračunao zainteresiranoj osobi iznosila upravo 1.110,00 kn, koji iznos predstavlja razliku između maloprodajne cijene uređaja koja je na dan sklapanja ugovora iznosila 2.099,00 kn te cijene s popustom u iznosu od 989,00 kn. Skreće pozornost da je zainteresirana osoba temeljem sklopljenog ugovora ostvarivala pravo na njegov jednostrani raskid u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, koje pravo nije iskoristila ni u dodatnom roku od 14 dana, uz uvjet povrata kupljenog uređaja. Ističe da je odlukom tuženika, doveden u situaciju da je primoran raskinuti ugovor za tarifu koju je zainteresirana osoba sama zatražila bez naknade zbog prijevremenog raskida. Predlaže da Sud poništi točke 2. i

3. izreke osporenog rješenja uz naknadu troška upravnog spora, podredno da vrati predmet na ponovni postupak nakon poništenja osporene odluke.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu iznosi kako tužitelj nije postupio u skladu s člankom 9. stavkom 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne Novine, broj 154/11., 149/13., 82/14., 24/15. i 42/16. dalje Pravilnik) bez obzira što tvrdi da je zainteresirana osoba sama zatražila uključivanje tarife Savršena. Smatra da se tužitelj netočno poziva i na članka 41. stavak 6. ZEK-a, jer taj članak nije pravna osnova temeljem koje je tuženik odredio korisniku pravo na raskid ugovora bez naknade. Upućuje da je razlog za donošenje odluke za raskid ugovora bez naknade činjenica da je tužitelj propustio dokazati da je zainteresirana osoba pristala na sklapanje ugovora sukladno članku 9. stavku 5. Pravilnika, a slijedom čega nije dokazao ni da je ona pristala na plaćanje naknade u slučaju da prestane koristiti tužiteljeve usluge. Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

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

5. Tijekom postupka Sud je izvršio uvid u sudski spis i spis tuženika dostavljen uz odgovor na tužbu i održao raspravu 12. svibnja 2022. u prisutnosti opunomoćenice tužitelja i opunomoćenika tuženika i u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe koja izostanak nije opravdala, na temelju članka 39. stavka 2. u vezi članka 37. stavka 3. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16., 29/17. i 110/21. dalje ZUS).

6. Tužbeni zahtjev je osnovan.

7. Prema podacima spisa predmeta zainteresirana osoba je tuženiku 4. siječnja 2020., podnijela zahtjev za rješavanjem spora između nje i tužitelja koji je nastao radi isključenja MultiSIM usluge, koju je koristila kroz tarifu Bez granica XXL. Budući je navedena tarifa ukinuta, bila ju je prisiljena promijeniti, ali nije imala saznanja da će s time uslijediti nemogućnost korištenja MultiSIM usluge. Zaključno navodi kako traži raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ili uključenje MultiSIM usluge.

7.1. Tijekom postupka je utvrđeno da je zainteresirana osoba bila korisnik tužiteljeve tarife Bez granica XXL koja je nedostupna za korištenje od 1. studenog 2020. i kroz koju je koristila MultiSIM uslugu (dvije dodatne SIM kartice). Tužitelj je zainteresiranu osobu obavijestio o ukidanju navedene tarife uz aktivaciju tarife Bezbrižna, ako ne izabere neku drugi tarifni model. Budući da je zainteresirana osoba putem elektroničke pošte 10. listopada 2020. obavijestila tužitelja da joj ne odgovaraju uvjeti korištenja tarife Bezbrižna, već bira tarifu Savršena, 27. listopada 2020. sredstvima daljinske komunikacije sklopljen je pretplatnički ugovor za tarifu Savršena uz kupnju uređaja Redmi Note 9 Pro 128GB sivi (uz popust u iznosu od 1.110,00 kn), koji joj je dostavljen 31. listopada 2020. Međutim, zainteresirana osoba 11. studenog 2020. izražava nezadovoljstvo nemogućnošću korištenja MultiSIM usluge i traži povrat na staru tarifu, a 19. studenog 2020. traži raskid ugovora. O navedenim pritužbama odlučeno je na Povjerenstvu za rješavanje pritužbi potrošača odlukom od 3. prosinca 2020. gdje je odbijen zahtjev zainteresirane osobe, jer tarifa Savršena ne sadrži uslugu MultiSIM radi čega ju je nemoguće aktivirati. Osim toga, Povjerenstvo utvrđuje da zainteresirana osoba nije iskoristila mogućnost jednostranog raskida ugovora koji je sklopljen izvan poslovnih prostorija u skladu s člankom 72. Zakona o potrošačima (Narodne novine, broj 41/14. dalje ZZP), radi čega je zainteresirana osoba u slučaju prijevremenog raskida ugovora obvezna platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za

ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvarila, ako je plaćanje te naknade za nju povoljnije.

8. U konkretnom slučaju među stankama je sporan raskid pretplatničkog ugovora za tarifu Savršena bez naplate naknade za njegov prijevremeni raskid.

9. Budući da se u konkretnom slučaju radi o ugovoru sklopljenom na daljinu, sukladno članku 41. stavku 4. ZEK-a, pravilno tuženik upućuje da takav ugovor treba sadržavati odredbe koje su usklađene s Glavom III. ZZP-a kojom je uređeno sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu.

9.1. Člankom 57. ZZP-a određene su informacije koje operator mora pružiti korisniku prije sklapanja ugovora na daljinu, a koje uključuju informaciju o pravu korisnika na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora bez obveze navođenja razloga za raskid.

9.2. Prema članku 66.a) ZZP-a, ugovor se smatra sklopljenim kada korisnik, nakon primitka ponude koju mu je operator dostavio na trajnom mediju, operatoru dostavi potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora.

9.3. Člankom 9. stavkom 3. Pravilnika propisana je obveza operatora da korisniku bez odgode dostavi obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (npr. papir) u kojoj se između ostalog mora jasno istaknuti naznaka da pretplatnički ugovor nije sklopljen dok korisnik nije dao svoju potvrdu suglasnosti na način koji mu je naveden u obavijesti.

9.4. Ugovor se smatra sklopljenim kada je korisnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka navedene obavijesti o sklapanju ugovora (stavak 5.).

10. Uvidom u spisu priloženu presliku Obavijesti o sklopljenom ugovoru razvidno je da su tužitelj i zainteresirana osoba sklopili ugovor za tarifu Savršena u trajanju od 24 mjeseca za mjesečni iznos naknade od 189,00 kn tijekom i nakon isteka obveznog razdoblja trajanja ugovora. Istim ugovorom zainteresirana osoba kupila je uređaj Redmi Note 9 Pro 128GB sivi, čija je maloprodajna cijena 2099,00 kn, ali je zainteresiranoj osobi radi ugovaranja tarife Savršena odobren popust od 1.100,00 kn te joj je naplaćen iznos od 989,00 kn. Također navedena obavijest sadrži da je tijekom prodajnog razgovora 27. listopada 2020. zainteresirana osoba prihvatila ponudu za sklapanje ugovora s tužiteljem sredstvima daljinske komunikacije za koje je potrebno tužitelju dostaviti potvrdu svoje suglasnosti za sklapanje tog ugovora. Zainteresirana osoba je ujedno upozorena da ugovor nije sklopljen sve dok ne dostavi potvrdu svoje suglasnosti za sklapanje ugovora i to na način da potpisanu Obavijest uruči dostavljaču/predstavniku tužitelja.

10.1. Međutim, Obavijest o sklopljenom ugovoru nije potpisana od strane zainteresirane osobe niti je tužitelj tijekom postupka i upravnog spora dostavio dokaz da je zainteresirana osoba prihvatila ponudu za sklapanje ugovora s tužiteljem sredstvima daljinske komunikacije.

11. Uzimajući u obzir da tužitelj u konkretnom slučaju nije dokazao da je zainteresirana osoba pristala na sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije, sukladno članku 9. stavku 5. Pravilnika, ugovor se ne smatra sklopljenim.

12. Budući da ugovor za tarifu Savršena nije sklopljen, tuženik nije mogao osporenim rješenjem naložiti tuženiku njegov raskid niti tužitelj može zainteresiranu osobu obvezati na plaćanje naknade radi njegovog prijevremenog raskida. Isto tako zainteresirana osoba nije imala pravni osnov za sjećanje uređaja po povoljnijoj cijeni

radi čega je dužna ili platiti razliku cijene ili vratiti uređaj. Budući da povrat stvari koje su stečene bez pravne osnove nisu u nadležnosti ovog Suda, tužitelj će to sporno pitanje morati riješiti pred redovnim sudom.

12.1. Slijedom navedenog Sud je na temelju članka 58. stavka 1. ZUS-a poništio točke 2. i 3. osporene odluke u točki I. izreke ove presude. Budući da ugovor za Savršenu tarifu nije sklopljen između tužitelja i zainteresirane osobe, Sud je na temelju iste zakonske odredbe odlučio u točki II. izreke presude da zainteresirana osoba nije u obvezi plaćanja naknade za prijevremeni raskid predmetnog ugovora.


13. O trošku upravnog spora, Sud je odlučio sukladno članku 79. ZUS-a, ocijenivši da je tužitelj uspio u sporu, pa mu je priznat sudski trošak pristupa na ročište u neprocjenjivim predmetima od po 2.500,00 kn (Tbr.23.t.1. 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.) uvećano za iznos PDV-a što ukupno iznosi 3.125,00 kn.

U Zagrebu, 20. svibnja 2022.

Sutkinja  
Kristina Senjak Krunić

Dokument je elektronički potpisan:  
KRISTINA SENJAK  
KRUNIĆ  
Vrijeme potpisivanja:  
01-06-2022  
12:40:37

DN:  
C=HR  
O=UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Z 5 4 97=#13004852383533338343935343437  
L=ZAGREB  
S=SENJAK KRUNIĆ  
G=KRISTINA  
CN=KRISTINA SENJAK KRUNIĆ  
SN=HR4057190181.2.34



#### 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 ove presude.

#### DNA:

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