



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Put Supavla 1

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Primljeno: 05.05.2022., 07:52:15 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/60	376-08/HP	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-22-05	0	



d2932417

U IME REPUBLIKE HRV PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji tog suda Mireli Valjan-Harambašić, uz sudjelovanje zapisničarke Maje Colić, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi raskida ugovora, nakon usmene i javne rasprave, zaključene 7. travnja 2022., objavom odluke temeljem čl. 61. st. 5. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21), 15. travnja 2022.,

presudio je

I. Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja za poništenje odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti Klasa: UP/I-344-08/21-01/103, Urbroj: 376-05-21-5 od 7. svibnja 2021.

II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova upravnog spora, kao neosnovan.

Obrazloženje

1. Osporenom odlukom tuženika Klasa: UP/I-344-08/21-01/103, Urbroj: 376-05-21-5 od 7. svibnja 2021. odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga

Osporeno rješenje doneseno je pozivom na odredbu članka 12. stavka 1. točku 11. i članka 17. stavka 3, a u svezi sa člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17).

2. Tužitelj u podnesenoj tužbi osporava zakonitost odluke tuženika zbog pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja. Tako ističe da je tuženik u odluci naveo da je u potpunosti postupila po ugovoru, da je korisnik zaključio ugovor u odnosu na govornu uslugu i uslugu interneta, koje međusobno nisu uvjetovane, te da je korisnik nakon otkaza ugovora bio dužan isplatiti uređaj koji je preuzeo. Prigovor korisnika usluga, ovdje tužitelja, prije svega se odnosi na činjenicu da su korisnik i davatelj usluga putem telefona dogovorili uvjete, te da je korisniku ugovoreno da se usluga gleda u paketu, jer je tada sve ugovoreno na dvije godine, ne kao dvije usluge, što znači da otkaz ugovora podrazumijeva otkazivanje svih usluga, dakle onih kod kojih su se uvjeti promijenili i onih koji su ostali isti, jer potrošač to shvaća i prihvaća kao jednu uslugu u kompletu. Dokaz su i plaćanja po jednom računu.

Ovo da proizlazi iz razgovora koji su vodili potrošač i predstavnici operatora, na što je potrošač ukazivao i tražio da se presluša razgovor koji je prethodio ugovoru, što tehnički nije nikakav problem s obzirom da se upravo prema navodima i upozorenjima operatera, svi razgovori snimaju. Što se tiče govornog uređaja korisnik je ponudio operatoru da preuzme uređaj i da time riješe pitanje uređaja. Tužitelj pretpostavlja da je točno da se uređaj može koristiti i za usluge drugih operatora, međutim podsjeća da gotovo svi operatori daju uređaj potrošaču na korištenje bez plaćanja naknade s time da je potrošač dužan po prestanku korištenja vratiti uređaj operatoru, tako da je za potrošače vlasništvo ovih uređaja bespotrebno. S praksom koju je uveo ovaj operator više liči na prodavača uređaja nego na operatora javnih komunikacija. Još jednom ponavlja da je potrošač bio vrlo nezadovoljan promjenom usluga interneta drastičnim smanjenjem brzine i količine prometa, te da u takvim okolnostima nije za potrošača prihvatljivo da zadrži bilo koju uslugu ovog operatora jer drugi operatori povezivanjem ove dvije stavke nude znatno bolju i povoljniju uslugu, a sasvim sigurno da tužitelj nikako ne bi prihvatio zaključenje ugovora sa operatorom da je imao bilo kakve naznake mogućnosti smanjenja internetskih usluga koje su za potrošača najbitnije. Stoga predlaže da sud donese presudu kojom prihvaća tužbu potrošača i raskid svih usluga sukladno zahtjevu, te da se vraćanjem uređaja - rutera operatoru, oslobađa obveze daljnje otplate uređaja.

3. Tuženik u dostavljenom odgovoru na tužbu navodi da je osporavana odluka donesena u postupku rješavanja spora između tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga

(dalje operator), u vezi računa u iznosu od 1.822,91 kune, zbog navodne povrede odredbi pretplatničkog ugovora i općenito na poslovanje operatora, temeljem članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi sa člankom 51. Zakona o elektroničkim; dalje ZEK). Tužitelj je tužbu podigao zbog nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja. Iako ne obrazlaže svoje navode, tužitelj u bitnome smatra da je osporavana odluka nezakonita. Tuženik smatra da su tužbeni navodi neosnovani i paušalni iz razloga koji se iznose u nastavku ovog odgovora. Tuženik ističe da je tužitelj na temelju zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 31. listopada 2019. sklopio pretplatnički ugovor za pretplatnički broj:

za tarifni model Bezbroy GB uz ugovornu obvezu u trajanju od 24 mjeseca uz mjesečnu naknadu 169,00 kn te pogodnost kupovine uređaja Huawei B525 4G CAT6 White WiFi router po cijeni od 1,00 kn inicijalne uplate i otplatu preostalog iznosa na 24 mjesečne rate po 25,00 kuna. Svojim potpisom zahtjeva tužitelj je potvrdio da će Opće uvjete poslovanja Uvjete korištenja tarife, Uvjete korištenja uređaja, kao i ostale dokumente navedene u napomeni zahtjeva preuzeti na internetskim stranicama operatora. Članak 42 ZEK-a propisuje pravo operatora javnih komunikacijskih usluga izmijeniti opće uvjete poslovanja, dok članak 42.a propisuje pravo operatera izmijeniti cjenik usluga te pravo izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga. Obje odredbe navedenih članaka u cijelosti su usklađene sa Zakonom o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 41/14, 110/15 i 14/19). Tako je člankom 42. stavkom 7. ZEK-a propisano da ako su izmjene općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete poslovanja, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u skladu sa stavkom 3. ovoga članka, osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja: posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ovoga Zakona, ili posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

Nadalje, člankom 42. a stavkom 11. ZEK-a propisano je da u slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju obavijestiti svoje krajnje korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući se način primjenjuju odredbe stavka 9. i 10. ovoga članka. Tako je člankom 42.a stavkom 10. ZEK-a propisano ako su izmjene cjenika usluga iz stavka 1. ovoga članka za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, no u predmetnom slučaju to nije od utjecaja jer korisnik nema ugovornu obvezu. Također odredbe članka 9.1.2. Općih uvjeta poslovanja u cijelosti je usklađena s odredbama članka 42.a ZEK-a, kojom je propisano kako se cjenikom usluga mogu predvidjeti posebni tarifni modeli kao i dodatne usluge te da tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjete njihova poslovanja, može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu pravodobnu obavijest krajnjim korisnicima usluga, najmanje 30 dana prije primjene (izmjene koje su isključivo u korist krajnjeg korisnika usluga mogu se primijeniti bez odgode), koja će biti dana na uobičajen i dostupan način, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Tužitelj je o promjeni Uvjeta korištenja odabranog tarifnog modela obaviješten uz račun za rujun 2020., te o pravu na raskid bez naknade za prijevremeni raskid na računu za mjesec listopad 2020. Prilikom kupovine uređaja tužitelj je odabrao aktivaciju Opcije uređaj te plaćanje uređaja kroz otplatu mjesečnih naknada kroz 24 mjeseca. Prilikom aktivacije navedene opcije tužitelj je prihvatio kako će u slučaju prijevremenog raskida navedene opcije biti dužan otplatiti jednokratno, dok je u ovom slučaju imao pravo nastaviti plaćati mjesečne naknade do isteka Opcije uređaj. Tužitelj je iskoristio pravo na raskid bez naplate zbog prijevremenog raskida. Cijena uređaja i opcije uređaj predstavlja povlaštenu cijenu uređaja koju je tužitelj ostvario budući da je sklopio pretplatnički odnos na 24 mjeseca te ne predstavlja komercijalnu cijenu. Kupovina uređaja nije u vezi s pravom na raskid bez plaćanja naknade radi prijevremenog raskida te je uređaj potrebno isplatiti u cijelosti, čime je i dalje cijena koju će tužitelj time platiti povoljnija od komercijalne cijene predmetnog uređaja. Govorna usluga za koju nisu mijenjani uvjeti korištenja nije identična usluga usluzi mobilnog interneta, to su dvije različite usluge i dva različita pretplatnička broja. Zakon u području zaštite korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga propisuje da se o izmjenama ugovornih odredaba koje se tiču općih uvjeta poslovanja, cjenika usluga, izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga odnose jednako na sve korisnike usluga, a korisnik ima pravo izbora želi li nastaviti koristiti uslugu ili ne, odnosno želi li ostati u ugovoru ili ne. Naime, svaki operator samostalno određuje ponudu usluga, uvjete korištenja svojih usluga te način na koji će iste pružati, dok korisnik na temelju ponude operatora, odnosno njegovih objavljenih općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja usluga i cjenika usluga sklapa pretplatnički ugovor za uslugu koja najviše odgovara njegovim željama i potrebama. Obveza operatora je pravovremeno obavijestiti korisnike o svim promjenama općih uvjeta, cjenika usluga, izmjenama ili ukidanjima paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, koje su za korisnike nepovoljnije te im omogućiti raskid ugovora bez štetnih posljedica ili ponuditi drugi paket usluga ili drugih dodatnih usluga. Neovisno o tome što se tužitelj nalazio u ugovornoj obvezi isti može naknadno odabrati drugi tarifni model ili raskinuti ugovor uz promjenu operatora, koje pravo je korisnik iskoristio, te time ne postoji pravna osnova za usvajanje prigovora korisnika da nije ovlašten izmijeniti Uvjete korištenja pretplatničkih

tarifa Internet deset GB, pedeset GB, sto GB, i bezbroj GB. U pogledu navoda tužitelja oko navodno nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja, ističe kako su tužiteljevi navodi neosnovani i paušalni, stoga tužbu u tom pogledu treba odbiti kao neosnovanu. Činjenično stanje je pravilno utvrđeno i pravilno je primijenjeno materijalno pravo, a operator je postupao sukladno važećim propisima, Općim uvjetima poslovanja i pretplatničkom ugovoru te je zahtjev tužitelja odbijen u cijelosti kao neosnovan. U skladu sa svim navedenim, tuženik predlaže da sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

4. Sud je 7. travnja 2022. održao javnu raspravu, te je strankama, u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet upravnog spora, na koju raspravu su pristupili tužitelj i opunomoćenici tuženika.

5. Sud je izveo dokaze uvidom u svu dokumentaciju koja se nalazi u spisu upravnog postupka u kojem je doneseno osporeno rješenje, te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu upravnog spora. Stranke nisu imale daljnjih dokaznih prijedloga.

6. Na temelju razmatranja svih pravnih i činjeničnih pitanja, sukladno odredbi članka 55. stavak 3. ZUS-a, ovaj Sud utvrdio je da tužbeni zahtjev tužitelja nije osnovan.

7. Odredbom članka 41. 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 se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom.

8. Stavkom 3. toga članka Zakona propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga, u skladu s odredbama članka 42. i 42.a ovoga Zakona. Svaki krajnji korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja iz članka 42. i cjenika usluga iz članka 42.a ovoga Zakona.

9. Prema stavku 4. toga članka Zakona sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nuditi i pretplatničke ugovore u trajanju od jedne godine. Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima.

10. Člankom 42. stavkom 7. ZEK-a propisano da ako su izmjene općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete poslovanja, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u skladu sa stavkom 3. ovoga članka, osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja: posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ovoga Zakona, ili posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

11. Člankom 42. a stavkom 11. ZEK-a propisano je da u slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju obavijestiti svoje krajnje korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu.

12. Iz podataka spisa predmeta, dostavljenog ovom Sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da je tužitelj 28. siječnja 2021. podnio zahtjev za rješavanje spora s

13. Spisu tuženika prileži potvrda o zasnovanom pretplatničkom odnosu tužitelja za pretplatnički broj: _____ za aktivnu tarifu: bezbroj GB, u iznosu od 169,00 kn mjesečno, uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, te pogodnost kupnje uređaja: Huawei B525 4G WiFi CAT6 router. Cijena uređaja je 1,00 kn jednokratno, uz plaćanje 24 mjeseca u iznosu od 25 kuna mjesečno za uređaj. Iz iste je razvidno i da je u telefonskom razgovoru od 31. listopada 2019. dogovoreno zasnivanje pretplatničkog odnosa.

14. Među strankama nije sporno da je tužitelj uz račun za mjesec rujan 2020. obaviješten o promjeni Uvjeta korištenja odabranog tarifnog modela, a uz račun za mjesec listopad 2020. obaviješten je elektronskim putem o pravu na prijevremeni raskid bez naknade.

15. Tužitelju je zbog promjene Uvjeta korištenja _____ pretplatničkih tarifa Internet deset GB, pedeset GB, sto GB i bezbroj GB, omogućen raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa za broj: _____ u skladu s člankom 42. a 10. ZEK-a.

16. U konkretnom slučaju tužitelj je ostvario pravo na raskid predmetnog pretplatničkog ugovora bez naknade za prijevremeni raskid ugovora za pretplatnički broj: _____ za aktivnu tarifu: bezbroj GB.

17. Međutim, utvrđeno je da kupovina uređaja nije u vezi s pravom na prijevremeni raskid ugovora bez plaćanja naknade, te da je uređaj potrebno isplatiti u cijelosti. To stoga što je prilikom kupovine uređaja tužitelj odabrao aktivaciju Opcije uređaj te plaćanje uređaja kroz otplatu mjesečnih naknada kroz 24 mjeseca. Prilikom aktivacije navedene opcije tužitelj je prihvatio kako u slučaju prijevremenog raskida navedene opcije ima pravo nastaviti plaćati mjesečne naknade do isteka Opcije uređaj, a u slučaju prijevremenog raskida ugovora, da je iste dužan otplatiti jednokratno.

18. Nadalje je iz podataka spisa razvidno i da tužitelj ima sklopljen ugovor za pretplatnički broj: _____ za aktiviranu tarifu: jedan i pol GB, u iznosu od 39,00 kn mjesečno, te pogodnost kupnje uređaja: Huawei Y7 2019 Dual SIM Black, a cijena uređaja je 1,00 kn jednokratno, uz plaćanje 24 mjeseca u iznosu od 25 kuna mjesečno za uređaj, a o čemu u spisu prileži potvrda o ugovaranju obveznog trajanja pretplatničkog odnosa. Iz iste je razvidno i da je u telefonskom razgovoru od 21. veljače 2020. dogovoreno produljenje ugovora, uz obvezno trajanje pretplatničkog odnosa, dok spisu prileži i zahtjev od 27. kolovoza 2014. za navedeni pretplatnički broj.

19. Imajući u vidu navedeno, i po ocjeni ovog suda, za pretplatnički broj: _____ radi se o zasebnom ugovoru, u odnosu na koji nije došlo do promjena općih uvjeta poslovanja u odnosu na tako ugovorenu uslugu, a za koju je tužitelj također podnio zahtjev za raskid ugovora, pa utoliko tužitelj pogrešno smatra da i u odnosu na tu uslugu (govornu uslugu) ima pravo jednostranog raskida ugovora bez plaćanja naknade.

20. Da se radi o zasebnim ugovorima, proizlazi i iz spisu dostavljene potvrde o zasnovanom pretplatničkom odnosu i sklopljenom ugovoru za pretplatnički broj: _____

i potvrde o ugovaranju obveznog trajanja pretplatničkog odnosa, a u kojima je određeno da se ugovor može raskinuti primjenom članka 72. Zakona o zaštiti potrošača, u roku od četrnaest dana od dana dostave uređaja, odnosno od dana sklapanja ugovora o uslugama. Naime, u situaciji da se radi o dodatnim uslugama, tužitelj bi bio obaviješten potvrdom o aktivaciji dodatne usluge.

21. Stoga je pravilno i zakonito tuženik utvrdio da se radi o dvije različite usluge i dva različita pretplatnička broja, a za koje je tužitelj sklopio odvojene Ugovore, te je tužitelj u obvezi jednokratno isplatiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora, radi prijevremenog raskida ugovora, a sukladno odredbi članka 41. stavak 5. ZEK i točki 7.3.3. Općih uvjeta poslovanja

kao i isplatiti cijenu uređaja u cijelosti.

22. S obzirom na izneseno, budući je tužitelj nesporno potpisao predmetne potvrde, pa je na taj način upoznat o zasnivanju pretplatničkih ugovora, a što utječe na njegova prava i obveze, pri čemu je imao i mogućnost raskida tih ugovora u dodatnom roku od 14 dana ukoliko isti nisu bili takvi kao što ih je tužitelj dogovarao telefonskim putem, utoliko sud cijeni da nepribavljanje audio snimki nije od utjecaja na drugačije odlučivanje u ovom upravnom sporu.

23. Zbog navedenog je osporena odluka ocijenjena zakonitim pa je na temelju članka 57. stavka 1. ZUS-a presuđeno kao u točki I. izreke presude.

24. Kako je tužitelj izgubio spor u cijelosti snosi sve troškove u skladu s člankom 79. stavkom 4. ZUS-a. Slijedom navedenog na temelju članka 79. stavka 6. ZUS-a odlučeno je kao u točki II. izreke presude.

U Splitu, 15. travnja 2022.

Dokument je elektronički potpisan:
MIRELA VALJAN-HARAMBAŠIĆ

datum potpisivanja:
22-05-2022
15:00:31

DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U SPLITU
2.5.4.97-#130D48523435373635383837383338
L=SPLIT
S=VALJAN-HARAMBAŠIĆ
G=MIRELA
CN=MIRELA VALJAN-HARAMBAŠIĆ

S U T K I N J A

Mirela Valjan-Harambašić

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU: Protiv ove presude dopuštena je žalba, u roku 15 dana od dana dostave, putem ovoga sud, u 4 primjerka, za Visoki upravni sud Republike Hrvatske.

DNA:

- uz zapisnik o objavi
- tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz zapisnik o objavi
- u spis

Rj: Spis u kal 40 dana