



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Priljeno: 14.12.2022., 13:43:22 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/52	376-08/IP	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-22-07	0	



d3178411

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, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe

radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 17. studenoga 2022.,

presudije

I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/21-01/89, URBROJ: 376-05-2-21-4 od 8. travnja 2021.

II. Odbija se zahtjev tužitelja za nadoknadu troškova upravnog spora.

Obrazloženje

1. Osporenom odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/21-01/89, URBROJ: 376-05-2-21-4 od 8. travnja 2021. usvaja se zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe i tužitelja u vezi naknade za prijevremeni raskid ugovora za Trio paket usluga (točka I. izreke) te se nalaže tužitelju da u roku od 15 dana od dana primitka ove odluke u cijelosti otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora za Trio paket usluga obračunatu po računu za rujan 2020. u iznosu od 1.934,50 kn. odnosno da zainteresiranoj osobi vrati više plaćeni iznos ukoliko je navedeni račun već plaćen.

2. Tužitelj u tužbi navodi kako je tuženik u osporenoj odluci počinio procesnu povredu prekoračenjem svojih ovlasti time što mu je protuzakonito naredio da u cijelosti otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora za Trio paket usluga obračunatu po računu za rujan 2020. godine u iznosu od 1.934,50 kn. Pojašnjava kako je zainteresiranoj osobi na računu od 30. rujna 2020. obračunata naknada za

prijevremeni raskid u iznosu od 1.922,62 kn (s uključenim PDV-om ona iznosi 2.403,28 kn), dok je naknadnom provjerom izračuna te naknade utvrđeno da bi ona trebala iznositi 1.934,50 kn (s uključenim PDV-om). Stoga izvršeno je umanjenje računa za rujan 2020. godine u iznosu od 468,78 kn za više obračunatu naknadu. Ističe kako je sklapanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zainteresirana osoba bila svjesna da će u slučaju da se odluči za prijevremeni raskid ugovora, biti u obvezi platiti naknadu za prijevremeni raskid. Budući da je do prijevremenog raskida ugovora došlo, sukladno zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, zainteresiranoj osobi je obračunata naknada za prijevremeni raskid i to korištenje Trio paketa. S tim da nazivi korišteni u obračunu naknade za prijevremeni raskid nisu od utjecaja na njezinu točnost. Smatra da je tuženik počinio procesnu povredu prekoračenja svojih ovlasti time što mu je protuzakonito naredio otpis naknade za prijevremeni raskid ugovora za Trio paket usluga obračunate po računu za rujan 2020. godine u iznosu od 1.934,50 kn. Pored navedenog tuženik na navedeni nalog nije naveo propis prema kojem za njega ima ovlaštenje u skladu sa shvaćanjem naslovnog Suda iz presude Usl-2437/19 od 16. travnja 2020. Također ukazuje da je navedeno nalaganje zadiranje i u gospodarska prava poslovnih subjekata koje štiti Ustav Republike Hrvatske. Shodno navedenom, smatra kako tuženik zadire u njegovo pravo vlasništva kada nalaže otpis potraživanja. Dodaje da tuženik donošenjem osporene odluke zanemaruje i odredbe Zakona o računovodstvu koji za njega propisuje obvezu čuvanja i urednog vođenja poslovnih knjiga i to najmanje jedanaest godina, za što su propisane i prekršajne odredbe. Primjerice navodi da parnični sud u takvom slučaju samo donosi odluku o tome je li njegovo potraživanje osnovano ili nije i u kojem dijelu, dok je na njemu hoće li potraživanje i knjigovodstveno otpisati. Predlaže da Sud poništi osporeno rješenje uz naknadu troška upravnog spora.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu ističe da je u postupku u potpunosti poštivano načelo zakonitosti te da točkom II. izreke osporene odluke nije prekoračio svoje ovlasti. Naglašava da je pravni temelj odredba članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17. dalje ZEK), koja ga ovlašćuje na rješavanje spora oko iznosa zaduženja. Osporava navode tužitelja da ga ta odredba tek procesno ovlašćuje na postupanje. Ako je iznos zaduženja neopravdan, onda on mora biti otpisan. Iznosi 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. Upućujući na rješenje inspektora elektroničkih komunikacija KLASA: UP/I-344-07/20-01/44 od 30. studenog 2020., smatra razvidnim da je tužitelj u svom očitovanju naveo da nakon što se zainteresirana osoba obratila upitom, dodatna ručna provjera ukazala je na tu pogrešku nakon čega je napravljen otpis potraživanja u cijelosti. Dakle, tužitelj je u tom slučaju samoinicijativno postupio upravo onako kako mu je to naloženo u izreci odluke koju u ovom postupku osporava, odnosno otpisuje potraživanja. Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

4. Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu i tijekom spora navodi da tužitelj u tužbi iznosi nepotpune i netočne podatke glede usluga koje je trebala koristiti. Objašnjava da ugovoreni Tro paket: internet, TV i fiksni telefon nije u potpunosti ispoštovan o čemu je u više navrata upozorila tužitelja, jer je ostala bez interneta i fiksne linije telefona koji kvarovi su naknadno otklanjani. TV paket koji je trebao sadržavati 124 kanala, ali nikada nije ostvaren te se na ekranu svako malo pojavljivala oznaka NO SIGNAL radi čega je bila primorana često isključivati i uključivati kablove. Međutim na učestale prigovore nije dobila odgovor. Navodi da je tužitelj ugovoreni

iznos od 249,00 kn naknadno uvećao za 16,00 kn radi tehnologije i realizirane usluge za pristup uslugom fiksne mreže što u konačnom dovodi do iznosa od 269,55 kn koji nije ugovoren. Ukazuje kako je tužitelj u više navrata uvećavao iznos mjesečnih računa bez obrazloženja tako da je za mjesec listopad 2019. ispostavio račun na iznos od 319,00 kn, koji je nakon uloženog prigovora smanjio na 219,00 kn. Ističe kako iznos stvarnog duga nema obrazloženja kao i da tužitelj od iznosa 2.582,61 kn oduzima iznos 468,78 kn i dobiva 2.113,83kn kojeg potražuje putem treće osobe, dok od nje u tužbi potražuje 2.403,28 kn. Smatra da je kao oštećena strana imala mnogo razloga za raskid ugovora koji je za nju bio štetan. Iz sadržaja navoda zainteresirane osobe proizlazi da predlaže da se tužba i tužbeni zahtjev odbiju.

5. Tijekom postupka Sud je izvršio uvid u sudski spis i spis tuženika dostavljen uz odgovor na tužbu i održao raspravu 17. studenoga 2022. u prisutnosti opunomoćenice tužitelja i opunomoćenika tuženika te 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).

5.1. Na raspravi opunomoćenica tužitelja ukazuje da se u konkretnom slučaju radilo o prijenosu broja radi čega je zainteresirana osoba bila u posebnom postupku pa je iz izvotka iz centrale baze prenesenih brojeva jasno da je ona bila upoznata da je dužna podmiriti dugovanja tužitelju zbog prijevremenog raskida ugovora. U spis predaje izvadak iz centralne baze prenesenih brojeva. Smatra da je zainteresiranoj osobi bilo jasno obrazloženo na koji način će joj biti obračunata naknada za raskid ugovora te se svakom korisniku uključujući i zainteresiranu osobu prije ispostave samog računa u kojem će biti obračunata naknada za prijevremeni raskid dostavlja i sam obračun naknade za prijevremeni raskid iz kojeg je vidljivo koja od opcija je za njega povoljnija.

5.2. Opunomoćenik tuženika ukazuje kako u konkretnom slučaju nije sporno da se radilo o prijenosu broja, ali spornim smatra zahtjev u kojem nije bio jasno naznačen iznos aktivacijske naknade odnosno koji će iznos za nju biti povoljniji. Samim time nisu transparentni bili za zainteresiranu osobu parametri prema kojima je mogla znati kakav će biti iznos u slučaju prijevremenog raskida ugovora. Poziva se na presudu Visokog upravnog suda Usž-590/22 u odnosu na prigovore otpisa potraživanja.

6. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

7. Prema podacima spisa predmeta zainteresirana osoba je tuženiku 25. siječnja 2021., podnijela zahtjev za rješavanjem spora između nje i tužitelja koji je nastao zbog obračuna naknade za prijevremeni raskid međusobno sklopljenog pretplatničkog ugovora 27. rujna 2019. za Trio paket (Internet+TV+telefon). Navedeni pretplatnički ugovor sklopljen je uz ukupnu mjesečnu naknadu od 249,00 kn (naknada za tehnologiju realizirane usluge u iznosu od 20,00 kn i naknada za Internet+TV+telefon u iznosu od 229,00 kn) uz klauzulu obveznog trajanja ugovora od 24 mjeseca.

7.1. Na zahtjevu za sklapanje pretplatničkog ugovora naznačena je „jednokratna naknada za aktivaciju – aktivirano“ bez podatka o njezinom iznosu, a zainteresirana osoba potpisom na tom zahtjevu ujedno se obvezala da će ugovornu dokumentaciju, između ostalog, opće uvjete, uvjete korištenja usluge i važeći cjenik usluga preuzeti na internetskoj stranici tužitelja ili na drugi odgovarajući način.

7.2. Tijekom postupka utvrđeno je da je raskid navedenog pretplatničkog ugovora uslijedio 21. rujna 2020. na temelju zahtjeva za prijenos broja u drugu mrežu te da je na obrascu zahtjeva za prijenos naznačeno da zainteresirana osoba pristaje podmiriti dugovanje postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.

Tužitelj je naknadu za prijevremeni raskid obračunao u iznosu od 1.934,50 kn temeljem obračunatih popusta na proizvode i usluge koje je zainteresirana osoba ostvarila sklapanjem predmetnog ugovora, a koji iznos je za nju povoljniji od iznosa od 2.403,28 kn, koliko bi iznosila sporna naknada obračunata temeljem mjesečnih naknada preostalih do isteka obveznog razdoblja trajanja ugovora. Naknada u iznosu od 1.934,50 kn odnosi na trošak ADSL B-net aktivacije nakon CB24 CBREL u iznosu od 1.080,93 kn + PDV te SVE Extra - Trio 50kn CBREL 466,67 kn + PDV.

8. Među strankama je sporno je li zainteresirana osoba bila upoznata s obvezom podmirjenja i iznosom naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

9. Člankom 41. stavkom 1. ZEK-a propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (pretplatnički ugovor).

9.1. 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 (stavak 3.). Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa (stavak 4.).

9.2. Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da, ako pretplatnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom pretplatnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, pretplatnik mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju iz članka 42. stavka 7. ovoga Zakona (stavak 5.). Sadržaj citirane odredbe istovjetan je članku 14. stavku 1. Općih uvjeta poslovanja tužitelja.

9.3. 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 stavka 5. ovoga članka, osim dospelog dugovanja za pružene usluge (stavak 6.).

9.4. Člankom 8. stavkom 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine broj: 154/11., 149/13., 82/14., 24/15., 42/16. i 68/19.) propisano je da pretplatnički ugovor, između ostalog, mora sadržavati odredbe o posebnim ponudama i paketima s detaljnim opisom što je uključeno u ponudu (npr. popusti, neograničen podatkovni promet, uključene minute razgovora), vremensko ograničenje ponude i posljedice dosega tih ograničenja te cijenu za ponuđenu uslugu, kao i podatke o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa.

9.5. Obrazac zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati: sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i popuste s vremenskim trajanjem, kao i naziv stavki važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade i popusti ugovorene usluge za vrijeme trajanja ugovorne obveze i nakon njenog isteka. (stavak 9. točka 3.).

10. Slijedom citiranih zakonskih i podzakonskih odredbi, a kraj utvrđenog činjeničnog stanja pravilno tuženik utvrđuje da je tužitelj u zahtjevu za sklapanje

pretplatničkog ugovora bio u obvezi navesti iznos jednokratne aktivacijske naknade za ugovorenu uslugu, odnosno na nju ostvaren popust. Također, pravilno tuženik primjećuje u odnosu na obračun sporne naknade tužitelja, da je zainteresirana osoba ugovorila A1 uslugu pa je nejasno zašto se prilikom obračuna sporne naknade obračunava ADSL Bnet aktivacijska naknada kao i na koje usluge se odnosi stavka SVE Extra - Trio 50kn CBREL 466,67 kn + PDV. Budući da zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora ne sadrži informaciju o aktivacijskoj naknadi, tužitelj nije zainteresiranoj osobi pružio jasne i transparentne podatke o svim uvjetima ugovora, odnosno o iznosima svih naknada te o ostvarenim popustima i pogodnostima, a koji mogu imati značajan utjecaj na korisnika, primjerice, prilikom odnošenja odluke o raskidu ugovora i promjeni operatora.

11. Neosnovano tužitelj smatra da tuženik nije imao ovlaštenje naložiti mu otpis naknade za prijevremeni raskid ugovora obračunate temeljem ostvarenih propusta na proizvode i usluge, odnosno temeljem ostvarenog popusta prilikom aktivacije usluge u iznosu od 1.934,50 kn. Ovo iz razloga što otpisom prestaje neopravdano terećenje zainteresirane osobe kao dužnika, a što je najučinkovitija mjera u skladu s člankom 29. stavka 11. Pravilnika za otklanjanje povrede ZEK-a kako navodi tuženik.

12. Budući da prigovori tužitelja ne dovode do drugačijeg rješenja ove upravne stvari, Sud je na temelju članka 57. stavka 1. ZUS-a odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

13. O trošku upravnog spora, Sud je odlučio na temelju odredbe članka 79. stavka 4. ZUS-a, prema kojoj stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora, ako zakonom nije drukčije propisano. Kako tužitelj nije uspio u ovom upravnom sporu, nema zakonskog osnova udovoljiti njegovom zahtjevu za nadoknadu troškova upravnog spora. Stoga je Sud odlučio kao u točki II. izreke ove presude.

U Zagrebu 17. studenoga 2022.

Sutkinja
Kristina Senjak Krunić

Dokument je elektronički potpisan:

KRISTINA SENJAK
KRUNIĆ

Vrijeme potpisivanja:

14-12-2022
13:23:18



DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U ZAGREBU
2.5.4.97=#130D48523635333338343935343437
L=ZAGREB
S=SENJAK KRUNIĆ
G=KRISTINA
CN=KRISTINA SENJAK KRUNIĆ

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 (četiri primjerka), u roku od 15 dana od dana dostave ove presude.

DNA:

1. Odvjetnica

1B

2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9

3.

4. U spis