



Republika Hrvatska
Upravni sud u Zagrebu
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-3855/21-10

U IME REPUBLIKE HRVATSKE PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda, Maji Valušnig, uz sudjelovanje zapisničarke Anite Zlodi, u upravnom sporu tužitelja sa sjedištem u Zagrebu, opunomoćenica kojeg zastupa , odvjetnica u Odvjetničkom društvu protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB:87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatera, nakon usmene i javne rasprave, 12. rujna 2022.,

presudio je

I Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA:UP/I-344-08/21-01/691, URBROJ:376-08-21-5 od 13. studenog 2021. i odbija zahtjev za rješavanje spora korisnice

II Nalaže se tuženiku isplatiti naknadu troškova upravnog spora tužitelju u iznosu od 6.250,00 kn/829,52 Eura¹ u roku od 30 dana od dana pravomoćnosti ove točke izreke presude, dok se u preostalom dijelu zahtjev za naknadu troškova upravnog spora odbija kao neosnovan.

III Ova presuda objavit će se u Narodnim novinama.

Obrazloženje

1. Oспораваном odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA:UP/I-344-08/21-01/691, URBROJ:376-08-21-5 od 13. studenog 2021., usvojen je zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe te je naloženo tužitelju da omogući raskid pretplatničkog ugovora vezano za uslugu, pod šifrom korisnika bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida te da otpiše potraživanje za račune od veljače 2021. nadalje, te da ukoliko je došlo do naplate da se korisnici vrati naplaćeni iznos.

2. Tužitelj pobija zakonitost osporavane odluke zbog pogrešno i nepotpuno utvrđenog stanja i povreda pravila postupka, navodeći da prigovor koji je zainteresirana osoba podnijela Povjerenstvu za pritužbe nepravovremen. Ističe da je tuženik prekoračio svoje ovlasti nalaganjem tužitelju da otpiše potraživanja za račune od veljače 2021., ne navodeći precizan iznos niti propis na kojemu temelji navedeni

¹Fiksni tečaj konverzije 7,53450

otpis. Smatra da je takvo postupanje protivno Zakonu o računovodstvu i zadiranje u pravo vlasništva tužitelja.

2.1. Predlaže sudu da poništi osporavanu odluku.

3. Zainteresirana osoba iako uredno pozvana nije dostavila odgovor na tužbu.

4. Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja.

4.1. Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

5. Tužbeni zahtjev je osnovan.

6. Sud je održao usmenu i javnu raspravu, u prisutnosti zamjenika opunomoćenice tužitelja i opunomoćenice tuženika, u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 20/1, 143/12, 152/14, 29/17 i 110/21), o čemu su stranke bile upozorene u pozivu za raspravu.

7. Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženika dostavljenog u odgovoru na tužbu.

8. Uvidom u osporavanu odluku od 13. studenog 2021. sud je utvrdio da je istom usvojen zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe te je naloženo tužitelju da omogući raskid pretplatničkog ugovora vezano za uslugu, pod šifrom korisnika bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida te da otpiše potraživanje za račune od veljače 2021. nadalje, te da ukoliko je došlo do naplate da se korisnici vrati naplaćeni iznos, s obrazloženjem da tužitelj nije dostavio cjelokupnu dokumentaciju (u odnosu na izračun naknade za prijevremeni raskid ugovora i mjesečne naknade za ostatak razdoblja) te da se odluka temelji na činjeničnom stanju utvrđenom na temelju dostavljene dokumentacije i rezultat je pasivnosti tužitelja te je naloženo kao u izreci, pozivom na članak 29. stavka 11. 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)

9. Odredbom članka 51. 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 u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu 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 članka 50. stavka 13. ovoga Zakona.

10. Sukladno odredbi članka 50. stavka 1.-3. navedenog Zakona krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Prigovor krajnji korisnik usluga podnosi u pisanom ili elektroničkom obliku operatoru javnih komunikacijskih usluga, koji provodi postupak rješavanja prigovora.

Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Krajnji korisnik usluga može podnijeti prigovor:

1. na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijeća računa za pružene usluge,

2. na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge,

3. u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovoga članka u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

11. Stavkom 12. i 13. navedenog članka Zakona propisano je da je operator javnih komunikacijskih usluga obvezan dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1. ovoga članka u roku od najviše petnaest dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju iz članka 49. stavka 6. ovoga Zakona. Na pisani odgovor operatora krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javnih komunikacijskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača operatora javnih komunikacijskih usluga obvezno je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

12. Odredbom članka 41. stavka 1., 3., i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju njihovim međusobnim ugovorom, a ti se ugovori 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 usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa te mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača te drugim propisima.

13. Sukladno članku 9.5. Općih uvjeta poslovanja na pisani odgovor Krajnji korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri [dalje u tekstu: Povjerenstvo] u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo je obvezno dostaviti pisani odgovor Krajnjem korisniku u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Ako Krajnji korisnik ne podnese prigovor u ostavljenom roku, Povjerenstvo ga neće uzeti u razmatranje i odbacit će ga kao nepravovremen.

14. Iz podataka spisa predmeta, dostavljenog ovom sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da je korisnica 22. siječnja 2021. putem elektroničke pošte podnijela prigovor radi otkazivanja pretplatničkog odnosa (TV i fiksna linija). Nadalje, utvrđeno je da je tužitelj u svom očitovanju na prigovor od 5. veljače 2021. naveo da se raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora može odobriti ukoliko dostavi dokaz o preseljenju u vidu potvrde o promjeni prebivališta ili boravišta koje izdaje MUP. Navedeno očitovanje je dostavljeno na istu e-mail adresu sa koje je upućen prigovor tužitelju 5. veljače 2021. uz uputu o pravnom lijeku, odnosno uputu da protiv navedenog odgovora ima pravo uputiti pisani prigovor u roku od 30 dana Povjerenstvu za reklamacije potrošača tužitelja. Zainteresirana osoba je 11. svibnja 2021. putem elektroničke pošte s iste e-mail adrese ponovila svoj zahtjev, koji je Povjerenstvo za reklamacije potrošača tužitelja odbacilo kao nepravovremeno budući

da je podnesen po proteku roka od 30 dana od dostave prvostupanjskog odgovora 5. veljače 2021. korisnici.

15. Imajući u vidu citirane odredbe Zakona i Općih uvjeta poslovanja, te činjenično stanje utvrđeno u upravnom postupku, prema mišljenju ovog suda povrijeđen je zakon na štetu tužitelja.

16. Naime, iz podataka u spisu proizlazi da je zainteresirana osoba pritužbu na pisani odgovor tužitelja podnijela po proteku roka od 30 dana od zaprimanja istog, propisanog člankom 50. stavkom 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama, zbog čega je pravilno Povjerenstvo tužitelja odbacilo pritužbu kao nepravovremenu.

17. Iz navedenih razloga, sud odluku nije ocijenio zakonitom.

18. Stoga je sud na temelju članka 58. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima riješio kao u točki I izreke.

19. Tužitelju je obzirom na potpuni uspjeh u sporu, na temelju članka 79. Zakona o upravnim sporovima i odredbi Tarife o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika („Narodne novine“ broj: 142/12, 103/14, 118/14 i 107/15), dosuđen trošak zastupanja po opunomoćeniku odvjetniku za sastav tužbe iznos od 3.125,00 kn (Tbr. 23/1 u svezi s Tbr. 42) i za zastupanje na ročištu 5. rujna 2022. iznos od 3.125,00 kn (Tbr. 23/2 u svezi s Tbr. 42), tako da ukupno dosuđeni trošak iznosi 6.250,00 kn/829,52 Eura².

20. Tužitelju nije dosuđen trošak sastava podneska od 29. ožujka 2022., budući da u istom ponavlja navode iz tužbe, zbog čega ovaj sud smatra da isti trošak nije opravdan.

21. Točka III. izreke temelji se na članku 14. stavku 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U Zagrebu, 12. rujna 2022.

Sutkinja
Maja Valušniĝ

Dokument je elektroniĝki potpisan:
MAJA VALUŠNIĝ

Vrijeme potpisivanja:
14-09-2022
10:21:57

DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U ZAGREBU
2.5.4.97=#13004852363533338543935343437
L=ZAGREB
S=VALUŠNIĝ
G=MAJA
CN=MAJA VALUŠNIĝ



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.

² Fiksni tečaj konverzije 7,53450