



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

**PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA**

376 HAKOM

Primljeno: 18.12.2023., 14:48:39 h

Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-03/23-01/03	376-08/IP	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost
437-23-03	0	



d3663205

U I M E R E P U B L I K E H R V A

P R E S U D A

Upravni sud u Splitu, po sucu toga suda Leandri Mojtici, uz sudjelovanje Milke Škaro Grozdanić zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi poništenja rješenja, odlučujući o tužbi tužitelja od 5. veljače 2023., izvanraspravno 18. prosinca 2023.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev kojim tužitelj traži poništenje Odluke tuženika KLASA: UP/I-344-08/22-01/779, URBROJ: 376-05-2-22-06 od 22. prosinca 2022., kao neosnovan.

Obrazloženje

1. Oспораваном Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM), KLASA: UP/I-344-08/22-01/779, URBROJ: 376-05-2-22-06 od 22. prosinca 2022., odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika ovdje tužitelja, u cijelosti kao neosnovan.

2. Protiv osporavne Odluke tužitelj je pravodobno podnio tužbu osporavajući je zbog svih zakonom predviđenih razloga, u bitnom navodeći da je tuženiku podnio zahtjev za inspekcijskim nadzorom firme zbog njihove diskriminacije i obavljanja nepoštene poslovne prakse, a ne zahtjev za rješavanje spora, a da je tuženik u obrazloženju pobijane Odluke tužitelju podmetnuo podatke iz jednog drugog postupka, koji postupak da je okončan odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/22-01/539, URBROJ: 376-05-2-22-07 od 7. listopada 2022., koja je priložena spisu, a protiv koje odluke da tužitelj nije pokretao upravni spor nego da je 27. listopada 2022. podnio zahtjev za inspekcijskim nadzorom. Tužitelj u bitnom navodi kako je meritum predmetnog spora činjenica da prilikom kupnje bonova za korištenje njihovih usluga ne postavlja nikakve uvjete, niti traži informacijske podatke, dok prilikom podnošenja prigovora korisnika istih bonova traži registraciju i dobivanje statusa "platežne osobe", a što prema mišljenju tužitelja predstavlja diskriminaciju i nepoštenu poslovnu praksu, zbog čega da je podnio predmetni zahtjev za obavljanje inspekcijskog nadzora i otklanjanje ukazanih nezakonitosti. Dalje, navodi kako je tuženik u obrazloženju svoje Odluke točno prenio navode tužitelja iz zahtjeva za obavljanje inspekcijskog nadzora, no da je iste pogrešno naslovio kao "zahtjev za rješavanje spora", a onda da je zahtjev za obavljanje inspekcijskog nadzora vezao za "odbijanje dostave detaljnog ispisa prometnih podataka", a da je upravo to bio meritum spora u prethodnoj Odluci tuženika od 7. listopada 2022. Da je tuženik zahtjev za

otklanjanje ukazanih nezakonitosti u ovom sporu vezao za "rješavanje prigovora za neregistrirane korisnike" iako da tužitelj u ovom sporu nije podnosio prigovor nego da je podnosio prigovor u sporu kojeg je tuženik okončao Odlukom od 7. listopada 2022. Konačno, tvrdi da je tuženik prepisao većinu navoda iz navedene odluke od 7. listopada 2022. i onda ih podmetnuo tužitelju kao obrazloženje pobijane odluke, samo da bi izbjegao svoje očitovanje o diskriminaciji i nepoštenoj poslovnoj praksi na koju mu je ukazao tužitelj, čime da je tuženik prekršio čl. 154. st. 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama jer da ovaj spor nije riješio na objektivan, transparentan i nediskriminirajući način. Slijedom svega navedenog, tužitelj traži da Sud obveže tuženika na dostavu pravno valjane odluke vezane za ovaj predmetni spor, a ne glede ranijeg spora koji je već riješen.

3. Tuženik u svom odgovoru na tužbu zaprimljenom dana 1. ožujka 2023. u cijelosti prigovara svim navodima iz tužbe te 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 i 110/21, dalje: ZUP-a) 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. Nadalje ističe da se tužitelj u postupku koji je prethodio upravnom postupku obraćao Službi za korisnike zainteresirane osobe (16. srpnja 2022.), izražavajući nezadovoljstvo potrošnjom na računu na bonove na broju pri čemu je tražio povrat iznosa na računu. Nezadovoljan odgovorom Službe za korisnike zainteresirane osobe, tužitelj se obratio Povjerenstvu zainteresirane osobe za pritužbe potrošača (27. srpnja 2022.), od kojeg Povjerenstva je zaprimio odgovor 28. srpnja 2022., iz čega da nesporno proizlazi kako je tužitelj prošao reklamacijski postupak rješavanja spora kod zainteresirane osobe u smislu odredbe članka 153. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 dalje: ZEK-a).

4. U svom odgovoru na tužbu tuženik potvrđuje da je tužitelj podnio tuženiku zahtjev za inspekcijskim nadzorom zainteresirane osobe te da je uz zahtjev priložio prigovor, odgovor na prigovor, žalbu i odgovor na žalbu, međutim da prema sadržaju tog zahtjeva i uzimajući u obzir činjenicu da je tužitelj kod zainteresirane osobe prošao reklamacijski postupak, da je tuženik zahtjev tužitelja, neovisno o nazivu zahtjeva, uzeo u rješavanje kao zahtjev za rješavanje spora u smislu odredbe članka 154. stavka 1. ZEK-a budući da citirani članak ovlašćuje tuženika da rješava prigovore korisnika u vezi s pružanjem usluga, a u konkretnom slučaju da je nesporno kako se tužitelj obratio zainteresiranoj osobi izražavajući nezadovoljstvo potrošnjom na računu, pri čemu je tražio povrat iznosa na računu. Tuženik nadalje ističe da inspekcijski postupak inspektor elektroničkih komunikacija provodi po službenoj dužnosti, a kod ocjene o postojanju razloga o pokretanju postupka po službenoj dužnosti da uzima u obzir predstavke, odnosno druge obavijesti koje upućuju na potrebu zaštite javnog interesa. Da odredba članka 161. ZEK-a sadrži odredbe o obavljanju poslova inspekcijskog nadzora, dok članak 162. ZEK-a sadrži odredbe o ovlastima inspektora elektroničkih komunikacija. Nadalje, navodi da u konkretnom slučaju nisu utvrđene nikakve nepravilnosti koje bi opravdale inspekcijski nadzor uz posebnu napomenu da se donošenje Odluke s kojom tužitelj nije zadovoljan ne može smatrati nezakonitim postupanjem, odnosno pravnom osnovom za provođenje inspekcijskog nadzora. Također, kao bitno ističe da je pitanje nepoštenih poslovnih prakse regulirano odredbama Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 19/22) i da nije u nadležnosti tuženika, već da je to u sudskoj nadležnosti. Slijedom navedenog, tuženik predlaže da Sud na temelju odredbe članka 57. Zakona o upravnim sporovima (NN

br. 20/10, 143/12, 152/14 i 94/16 – odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, 29/17 i 110/21, dalje ZUS-a) odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

5. Shodno članku 6. Zakona o upravnim sporovima (NN broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21 dalje u tekstu: ZUS) dostavljanjem navedenih podnesaka, strankama je omogućeno izjašnjavanje o zahtjevima i navodima stranaka te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog spora. Kako je u konkretnom slučaju i predmetnoj upravnoj stvari sporna primjena prava, činjenice su nesporne, a stranke izričito nisu zahtijevale održavanje rasprave, to je ovaj sud na temelju odredbe članka 36. stavka 1. točke 4. ZUS-a riješio ovaj spor bez održavanja rasprave.

6. Pri tome, ocjenjujući zakonitost osporavane Odluke sud je uzeo u obzir dokaze odnosno isprave u spisu ovoga spora i u spisu predmetnoga upravnog postupka dostavljenog uz odgovor na tužbu.

7. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

8. Predmet ovog spora u smislu odredbe članka 3. ZUS-a je ocjena zakonitosti osporavane Odluke tuženika kojom je odbijen zahtjev tužitelja za rješavanje spora u svezi sa zahtjevom za pokretanje inspekcijskog postupka.

9. Odredbom članka 42. Zakona o općem upravnom postupku (NN broj: 47/09 i 110/21; dalje u tekstu: ZUP-a) propisano je da se postupak pokreće po službenoj dužnosti kad je to propisano zakonom ili je nužno radi zaštite javnog interesa (stavak 1.)

Kod ocjene o postojanju razloga za pokretanje postupka po službenoj dužnosti javnopravno tijelo uzet će u obzir predstavke, odnosno druge obavijesti koje upućuju na potrebu zaštite javnog interesa (stavak 2).

Kad službena osoba utvrdi da ne postoje uvjeti za pokretanje postupka po službenoj dužnosti, obavijestit će o tome podnositelja što je prije moguće, a najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja predstavke, odnosno obavijesti (stavak 3).

Podnositelj ima pravo izjaviti prigovor javnopravnom tijelu od kojeg je primio obavijest kojom se ne prihvaća prijedlog za pokretanje postupka, u roku od osam dana od dana primanja obavijesti, kao i u slučaju da u propisanom roku nije dobio odgovor (stavak 4).

10. Dakle, odredbom članka 42. stavak 3. ZUP-a propisana je obveza službene osobe u javnopravnom tijelu da podnositelja predstavke ili druge obavijesti (prijedloga) koji upućuje na potrebu zaštite javnog interesa obavijesti o utvrđenju kako ne postoje uvjeti za pokretanje postupka po službenoj dužnosti, pri čemu je u toj obavijesti potrebno istaknuti iz kojih razloga nije prihvaćen prijedlog za pokretanje postupka, te ujedno uputiti podnositelja predstavke na mogućnost izjavljivanja prigovora

11. Prigovor se u skladu s odredbom članka 122. stavak 1. ZUP-a izjavljuje čelniku tijela, koji o prigovoru u skladu sa stavkom 3. citirane zakonske odredbe odlučuje rješenjem u roku od 30 dana od dana izjavljivanja prigovora.

12. Uvidom u spis predmeta razvidno je kako je upravni postupak u konkretnom slučaju i predmetnoj upravnoj stvari pokrenut po zahtjevu tužitelja od 27. listopada 2022. upućenog odjelu zaštite korisnika elektroničkih komunikacija, Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, u kojem tužitelj navodi kako firma

) ne postavlja nikakve uvjete registriranja na njihovu mrežu dok da je za podnošenje prigovora potrebno dobiti status "platežne osobe" nakon obavljanja registriranja. Isto tako, navodi da za svoj broj nema pravo podnijeti prigovor firmi , dok ta ista firma njemu ima pravo prodavati bonove za obnovu računa mobitela bez ikakvih uvjeta i ograničenja. Na temelju tako postavljenog

zahtjeva te iznesenih navoda korisnik ovdje tužitelj, je zahtijevao prema odredbama članka 161. Zakona o elektroničkim komunikacijama provođenje inspeksijskog nadzora i otklanjanje ukazanih nezakonitosti.

13. Daljnjim uvidom u spis predmeta utvrđeno je kako je tužitelj službi za korisnike dostavio prigovor od 16. srpnja 2022., kojim je naveo kako mu je 15. srpnja 2022. skinuto s računa 25 kuna (sa 83 kune na 25 kuna), iako nije imao nikakvih poziva, poruka ili usluga sa svog broja mobitela tvrdeći da svoj račun na mobitelu obnavlja isključivo bonovima te tražeći povrat svojih 25 kuna.

14. Nadalje je razvidno, da je rješavajući po tom prigovoru, Centar za upravljanje korisničkim prigovorima uputio tužitelju elektroničku obavijest od 26. srpnja 2022., kojom je korisnik, ovdje tužitelj, obaviješten kako je njegov broj neregistriran pa shodno tome da se ne može ni izvršiti provjera korištenih usluga za taj broj jer se radi o broju uz koji nisu prijavljeni podaci vlasnika. Također je navedeno kako prigovor može uputiti jedino platežno odgovorna osoba, a da je platežno odgovorna osoba korisnik usluge na bonove: osoba koja je putem OIB-a registrirana u sustavu na predmetnom broju.

15. Iz spisa predmeta je također utvrđeno da je tužitelj Povjerenstvu za rješavanje pritužbi potrošača pri dostavio pritužbu od 27. srpnja 2022. protiv navedene elektroničke obavijesti, kojom pritužbom je korisnik zahtijevao da se navede temeljem kojeg članka i kojeg zakona ili propisa je određeno sve navedeno u elektroničkoj obavijesti od 26. srpnja 2022. te je ujedno naveo kako u spornoj elektroničkoj obavijesti nije navedena pravna pouka o mogućnosti podnošenja pritužbe povjerenstvu, radi čega da je ovu pritužbu uputio na adresu elektroničke pošte Povjerenstva.

16. Iz spisa predmeta kojeg je tuženik ovom sudu dostavio uz odgovor na tužbu, nadalje je razvidno kako je Povjerenstvo za reklamacije potrošača uputilo tužitelju dopis od 28. srpnja 2022., kao odgovor na njegovu pritužbu od dana 27. srpnja 2022., iz kojeg dopisa je razvidno da Povjerenstvo potvrđuje da jedino platežno odgovorna osoba može poslati prigovor na Povjerenstvo i to isključivo nakon primanja odgovora na prigovor riješen u prvom stupnju i ako je uz isti priložena uputa o pravnom lijeku. Dopisom su citirane točke 9.4. i 9.5. Općih uvjeta poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) kojima su definirana pravila i rokovi za podnošenje prigovora i reklamacije. Ujedno je citirana i točka 5. Uvjeta korištenja usluge na bonove (dalje u tekstu: Uvjeti) kojom je definiran status korisnika Uvjeta, te kojim dopisom Povjerenstvo pojašnjava kako za broj nisu registrirani podaci korisnika te da se zbog toga prigovor u odnosu na navedeno ne može razmatrati od strane Povjerenstva za reklamacije potrošača.

17. Također, iz spisa predmeta je razvidno da je odjel za Očitovanja dana 4. studenog 2022. odgovorio na poziv za očitovanjem na prigovor tužitelja po predmetu UP/I-344-08/22-01/779 (upućen od odjela zaštite korisnika HAKOM-a elektroničkom poštom 27. listopada 2022.), u kojem odgovoru je navedeno da je račun za unaprijed plaćene usluge korisnički račun s novčanim iznosom u svrhu korištenja javnih komunikacijskih usluga koji se može nadopunjavati novim novčanim iznosima (bonovima) nakon prvobitne kupnje; da svaka osoba može kupiti bon, ali pri tom da ne mora biti krajnji korisnik koji ima račun za unaprijed plaćene usluge (prepaid), a sama činjenica da je određena osoba kupila bon, da joj ne daje status prepaid korisnika. Svojim odgovorom osobito ističu da svi korisnici unaprijed plaćenih usluga imaju mogućnost prijave identifikacijskih podataka čime stječu status prijavljenog korisnika te isto mogu napraviti u bilo kojem trenutku korištenja prepaid računa. Stoga, da ne postoji nikakva nepoštena praksa ili diskriminacija jer da je upravo korisnik sam

odlučio ne prijaviti svoje podatke. Nadalje je navedeno kako u postupku rješavanja prigovora podnositelj prigovora može dobiti razne informacije koje su osobne prirode kao što je stanje računa ili predstavljaju osobne podatke. Da je člankom 6. Uvjeta propisano da korisnik ne može dobiti ispis za period u kojem nije imao pravilno prijavljene podatke upravo zato jer je nužno osigurati da se ti podaci mogu dostaviti isključivo osobi koja se prijavila kao stvarni korisnik sa svojim identifikacijskim podacima. Shodno tome, kako korisnik nije imao prijavljene podatke u razdoblju za koje je tražio ispis poziva, da isti nije dokazao da je doista i bio korisnik predmetnog prepaid korisničkog računa te da samim tim nije ispunio osnovni uvjet za podnošenje takvog zahtjeva.

18. Uvidom u osporavanu Odluku tuženika, razvidno je kako je zahtjev za rješavanje spora korisnika obrađen na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavnog tijela HAKOM-a, detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije. Temeljem odredbe 140. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN, broj: 76/22 dalje u tekstu: ZEK) prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pozivajući se na članak 5. i članak 9. stavak 4., stavak 5., stavak 15. Općih uvjeta te na članak 6. Uvjeta, tuženik utvrđuje da obzirom kako podnositelj prigovora (korisnik), ovdje tužitelj, nije dokazao da je za cijelo razdoblje za koje se dostavlja specifikacija bio korisnik broja [redacted] pa da ne može sukladno Uvjetima i posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka pružati informacije za koje [redacted] nije utvrdio da je korisnik, ovdje tužitelj, uistinu korisnik predmetnog broja. Vezano za prigovor tužitelja kako mu je "skinuto" s njegovog računa 25,00kn/3,32 eura, [redacted] je dostavio ispis prometa iz kojeg je vidljivo da je tužitelju u spornom periodu obračunat podatkovni promet za više sesija, a koji ispis je priložen spisu. U konkretnom slučaju, za ispunjavanje obveza dostavljanja specifikacije ispisa računa, tužitelj nije dokazao da je uistinu korisnik navedenog broja, pa tako HAKOM nije imao pravne osnove za usvajanje zahtjeva tužitelja te je njegov prigovor odbijen u cijelosti kao neosnovan, a sve u skladu s odredbom članka 16. st. 1. točke 17., članka 14. st. 2. točke 3., u svezi s člankom 154. ZEK-a.

19. Ocjenjujući zakonitost osporavane Odluke, polazeći od podataka spisa predmeta te spisa tuženika koji je ovom sudu dostavljen uz odgovor na tužbu, imajući pri tome u vidu naprijed citirane zakonske odredbe, nije povrijeđen Zakon na štetu tužitelja već je na pravilno utvrđeno činjenično stanje pravilno primijenjeno materijalno pravo, te Sud u cijelosti prihvaća obrazloženje tuženika kao pravilno i zakonito.

20. Konačno nije osnovan ni tužbeni navod tužitelja da bi se u konkretnom slučaju radilo o diskriminaciji i nepoštenoj poslovnoj praksi, budući da tužitelj nije učinio vjerojatnim da je došlo do diskriminacije, a što je dužan u skladu s odredbom čl. 20. Zakona o suzbijanju diskriminacije, odnosno nije učinio makar vjerojatnim da je postupanje prema njemu bilo nepovoljnije nego postupanje prema drugim korisnicima usluga i da je ta razlika u postupanju utemeljena na nekoj od osnova diskriminacije sadržanih u članku 1. navedenog Zakona.

21. Prema ocjeni ovog suda, pravilno tuženik, obzirom na sadržaj zahtjeva tužitelja od 27. listopada 2022. kojim je pokrenut predmetni postupak, cijeni da se tužitelj nije mogao definirati kao krajnji korisnik u smislu članka 9. st. 4. Općih uvjeta te se sukladno članku 5. Uvjeta nije mogao smatrati prijavljenim korisnikom na bonove, obzirom da isti nije dostavio svoje osobne podatke. Također, pravilno je tuženik utvrdio da tužitelj u smislu članka 6. Uvjeta nije mogao dobiti specifikaciju

korištenih usluga za zatraženo razdoblje, a sve iz razloga što tužitelj nije pravilno prijavio podatke sukladno članku 5. Uvjeta, a sve u skladu s odredbama članka 16. i 154. ZEK-a.

22. Slijedom navedenog, prema ocjeni ovog suda, osporavana Odluka tuženika je pravilna i zakonita, a tužbeni navodi nisu osnovani, niti su od utjecaja na drugačije rješavanje predmetne upravne stvari. Također nisu ostvareni niti razlozi ništavosti pojedinačne odluke iz članka 128. stavka 1. ZUP-a na koje sud pazi po službenoj dužnosti.

23. Stoga je valjalo na temelju odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a odbiti tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan te odnosno odlučiti kao u izreci.

U Splitu 18. prosinca 2023.

SUDAC

Leandra Mojtić

Dokument je elektronički potpisan:

LEANDRA MOJTIĆ

Vrijeme potpisivanja:

18-12-2023.

14:14:58

DN:
C=HR
OU=UPRAVNI SUD U SPLITU
2.5.4.97-#1.30048523435373035303730333
L=SPLIT
S=MOJTIĆ
O=LEANDRA
CN=LEANDRA MOJTIĆ



UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda za Visoki upravni sud, u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave presude. Žalba odgađa izvršenje presude.

DNA:

- tužitelju
- tuženiku
- - na znanje
- tužitelj je oslobođen od plaćanja pristojbi po čl.11. Zak. o sudskim pristojbama obzirom da je korisnik socijalne pomoći, koja činjenica je Sudu poznata obzirom na brojne sudske postupke koje tužitelj vodi pred ovim Sudom
- spis kal. do 6.02.2024.

