



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

Poslovni broj: 10 Usl-1/2020-5

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Prilijeno: 16.03.2023. 09:08:44 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/04	376-08	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-23-05	0	



d3294618

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji Danijeli Čipčić Buzov, sucu pojedincu, te Nataši Rogošić, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, bez održavanja rasprave, 15. ožujka 2023.

presudio je

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev radi poništenja rješenje tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/19-01/821, Urbroj: 376-05-2-19-5 od 3. prosinca 2019.

Obrazloženje

1. Osporenim rješenjem tuženika Klasa: UP/I-344-08/19-01/821, Urbroj: 376-05-2-19-5 od 3. prosinca 2019. odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika, ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga

2. U pravodobnoj tužbi kojom pobija zakonitost osporenog rješenja tuženika tužitelj u bitnom navodi da su činjenice koje su bitne za odlučivanje slijedeće: - 11.2.2019. odlukom tuženika usvojen zahtjev tužitelja i naložen raskid ugovora s operatorom -15.5.2019. podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa; - 15.5.2019. obavještava ga kako nije u mogućnosti isporučiti uslugu; - 15.5.2019. podnosi prigovor; - 21.5.2019. odgovor Službe za reklamacije; - 21.5.2019. prigovor na odgovor; - 27.6.2019. odgovor Povjerenstva na prigovor; - 15.7.2019. zahtjev za rješavanje spora; - 17.12.2019. primitak odluke tuženika. Ističe da je mjerodavno materijalno pravo Zakon o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08 i dr.) i Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 41/14 i dr.). Nadalje u odnosu na meritum spora, tužitelj navodi da je tuženik još 11. veljače 2019. donio odluku kojom je usvojio zahtjev tužitelja i naložio operateru javnih komunikacijskih usluga da s korisnikom raskine pretplatnički ugovor bez naplate naknade, te uz otpis svih računa izdanih korisniku do tog datuma. U bitnom HAKOM smatra kako je zahtjev korisnika za raskid usluge osnovan radi čega je bio u obvezi ovaj raskinuti, a kao razlog tome navodi se primitak potvrde o sklopljenom ugovoru tek 23. kolovoza

2018. radi čega je zahtjev za raskid u smislu Zakona o zaštiti potrošača postavljen u roku. Postupajući po ovoj odluci istu je proveo u većem djelu pa je tako isključio uslugu tužitelja. Telefonski broj koji je tužitelj do tada imao (021,) ostao je u mreži radi čega je tužitelj zatražio pružanje usluge 15. svibnja 2019. Ovaj zahtjev je prihvaćen da bi u kratkom roku odbio pružiti uslugu s nesuvislim obrazloženjem. Naime, se poziva na čl. 4. Općih uvjeta po kojem ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, ali to ne može biti puko pozivanje ili neko univerzalno pravo već razlog mora biti sasvim određen i jasan. Uostalom tako se i navodi u Općim uvjetima baš Unatoč tome ni Povjerenstvo za rješavanje pritužbi, a ni tuženik o tome nisu raspravljali. Upravo suprotno tuženik zaključuje da nije operator univerzalne usluge, što je točno, ali nema baš nikakve veze s konkretnim slučajem. Ovdje je pitanje da li može pružatelj javne komunikacijske usluge bez ikakva obrazloženja odbiti pružanje usluge, jer ono što je dano nije obrazloženje, a pogotovo nije razlog radi kojeg bi uslugu mogao odbiti. Donekle je razumljiv žal d.d., ali baš nikako nije regulatora. Ističe da je tuženik prav(n)a osoba s javnim ovlastima nadležna rješavati sporove između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga, a što isti da čini loše, odnosno nezakonito. Svaka odluka koju neko tijelo s javnim ovlastima donese mora biti razumljiva osobi prosječnih znanja. Tužitelj čak i dopušta da on to nije i baš zato očekuje da će bar u odgovoru na ovu tužbu biti jasniji razlozi radi kojih odbijen zahtjev tužitelja. Tužitelju da je posve jasno da ima mogućnost, ne i apsolutno pravo, odbiti zahtjev, ali odbiti zahtjev iz razloga kojeg navodi da nije osnovano iz razloga što je raskid ugovora bio osnovan u smislu Zakona o zaštiti potrošača i zato što je to utvrdio upravo tuženik u svojoj odluci od 11. veljače 2019. Konačno upravo je tuženik u potonjoj odluci naložio otpis izdanih računa ili pojednostavljeno nije tužitelj ostao dužan ili odbio nešto platiti već je tako odlučio tuženik smatrajući pri tom da je raskid bio osnovan i zaduženje po računima neosnovano. Sada i tuženik, a pogotovo potpuno zanemaruju ovu odluku i smatraju da na strani tužitelja postoji razlog radi kojeg bi mogao odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Taj imaginarni razlog nije utemeljen u stvarnosti i predstavlja šikanozno i diskriminirajuće postupanje prema onom tko se drzne tražiti zakonitost pružanja usluga. Takav razlog ne postoji, niti je ikada postojao. To što nije u stanju ispuniti zakonske obveze kod sklapanja ugovora na daljinu nije problem tužitelja. Upravo suprotno iz postupanja se vidi kako ne uvažavaju razloge tuženika (HAKOM) već lakonski i bez obrazloženja odbijaju zahtjev tužitelja. Ovdje da je trebalo naložiti sklopiti ugovor, a tuženik je učinio upravo suprotno zato što: a) ne zna; b) postupa konformistički; c) ne razumije svrhu nadzornog tijela i d) sve od navedenog i baš zato da je odluka tuženika nezakonita i baš zato da je povrijeđen zakon na njegovu štetu. Dakle, tužitelj nije poduzeo niti jednu radnju koja bi se čak i uz maksimalnu maštu koju ima mogla ocijeniti radnjom kojom bi ponovio zahtjev za raskid. Ono što tužitelj uz dakako ograničene intelektualne kapacitete ne može razumjeti da to tuženik prihvati kao valjani razlog za odbijanje sklapanja pretplatničkog ugovora. Ovo iz razloga što se time sadržajno negira odluka od 11. veljače 2019. koju je baš tuženik po zahtjevu tužitelja prihvatio. Sve ovo kasnije posljedica je upravo te odluke i zato je trebalo naložiti prihvaćanje zahtjeva tužitelja radi sklapanja pretplatničkog odnosa. Ovako da je tuženik nedosljedan u provedbi vlastite odluke jer omogućava težnje suprotne svrsi čl. 4. Općih uvjeta poslovanja i razinu diskrecije na koju nema pravo. Ovaj put to je razlog da će ponoviti raskid (to je pravo), drugi put će biti rasa, vjera,

nacionalnost ili nešto treće. Svakako diskriminirajuće. Baš to je ono što treba spriječiti, a tuženik to propušta učiniti ili još gore ne razumije te težnje operatora. Uz navedeno tužitelj posebno naglašava kako ne postoji niti jedno dospjelo, a nepodmireno dugovanje tužitelja prema Upravo suprotno, je i danas dužnik tužitelja, ali radi se o manjem iznosu od stotinjak kuna radi kojih tužitelj nije vodio postupak, makar još uvijek može. U dijelu odluke u kojem tuženik iznosi navode o operatoru univerzalnih usluga tužitelju se čini kako to ima svrhu samo popuniti obrazloženje do treće stranice jer isto nije ni pravno ni životno odlučno. Naime, osoba koja pruža javne komunikacijske usluge, a to je, nema diskreciju odlučiti zašto odbija sklopiti pretplatnički odnos, već sasvim određeno navesti koji je to razlog. Slijedom navedenog, tužitelj predlaže donošenje presude kojom će se poništiti osporeno rješenje tuženika i naložiti tuženiku da u roku od 60 dana donese novu zakonitu odluku.

3. U odgovoru na tužbu tuženik u cijelosti prigovara svim navodima iz tužbe i navodi da tužitelj u svojoj tužbi u prvom redu odluku tuženika smatra nezakonitom pozivajući se na drugu odluku tuženika koja se odnosi na iste strane u postupku koji se vodio pred tuženikom. Međutim, da je važno napomenuti kako se radi o potpuno drugačijem postupanju zainteresirane strane a koja je bila predmet spora. Naime, u sporu na koji se poziva tužitelj predmet ocjene ispravnosti postupanja su bile obveze koje Iskon kao operator javnih komunikacijskih usluga ima nakon sklapanja ugovora daljinskim putem, dok je u predmetnom slučaju tuženik razmatrao je li Iskon bio obvezan sklopiti pretplatnički ugovor s tužiteljem. Dakle, radi se o potpuno drugačijim okolnostima važnim za donošenje odluke. Samim time pozivanje tužitelja na drugu odluku tuženika je u konkretnom slučaju bespredmetno, jer se u predmetnom slučaju radi o tome da pretplatnički ugovor nije realiziran iz razloga koji su tužitelju sporni. Nadalje, u nastavku svoje tužbe tužitelj navodi niz prigovora kojima izražava nezadovoljstvo činjenicom odbijanja sklapanja pretplatničkog ugovora od strane S tim u vezi, tužitelj zaključuje kako ima mogućnost, ne i apsolutno pravo odbiti zahtjev krajnjeg korisnika za sklapanjem ugovora te da razlog koji navodi nije osnovan. Tuženik ističe kako je u obrazloženju predmetne odluke naveo odredbu Općih uvjeta poslovanja koja čini dio pretplatničkog ugovora, a temeljem koje u svakom trenutku kada procijeni opravdanim ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa pojedinom korisniku pa tako i tužitelju. Tužitelj se ne mora slagati s razlozima te može odabrati usluge nekog drugog operatora, koji kao trgovac pruža usluge na području Republike Hrvatske. Isto tako, tuženik napominje kako obrazloženje osporavane odluke sadrži dio kojim se pojašnjava kako je jedino operator univerzalnih usluga, što znači da jedino on ima obvezu pod određenim uvjetima svakom korisniku osigurati korištenje javne komunikacijske usluge i ne može se kao ostali operatori pozivati na odredbe općih uvjeta kojima su, kao u slučaju propisani razlozi zbog kojih ima pravo odbiti pružati uslugu te mu se pružanje iste ne može nametnuti. Slijedom svega navedenog, na pravilno i potpuno utvrđeno činjenično stanje, tuženik je na ispravan način primijenio odredbe zakona, postupio na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način te donio odluku u okviru njegovih nadležnosti, stoga predlaže sudu odbiti tužbu kao neosnovanu.

4. Sud je rješenjem u smislu odredbe članka 19. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21; dalje ZUS) pozvao da kao zainteresirana osoba sudjeluje u sporu i dostavi odgovor na tužbu.

5. Zainteresirana osoba, iako uredno pozvana, nije dostavila sudu odgovor na tužbu.

6. U podnesku zaprimljenom pred ovim sudom dana 15. veljače 2023. tužitelj se očituje u odnosu na zaprimljeni odgovor na tužbu tuženika i navodi da tuženik i dalje ne razabire bit, da suština spora nije tko je operator univerzalnih usluga, već da je suština može li ovdje zainteresirana osoba, zbog navedenih razloga, a suprotno svojim Općim uvjetima poslovanja odbiti sklapanje ugovora. Ističe da opći uvjeti poslovanja zainteresirane osobe istog ograničavaju u razlozima zbog kojih može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Tuženik da je naložio raskid ugovora, a sad da se taj raskid neosnovano pripisuje tužitelju, jer je zainteresirana osoba zbog raskida koji je naložio tuženik odbio zasnovati pretplatnički ugovor jer se boji da će se tužitelj odbiti identificirati i potom zatražiti otpis računa za trajanje reklamacijskog odnosa. Međutim ono što tuženik gubi iz vida odnosno zanemaruje da je dio prema kojem zainteresirana osoba mora provesti test (...ako prema razumnoj procjeni...nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge) procjene. Taj test razumnosti da ne može dovesti do zaključka da tužitelj nema namjeru podmiriti dugovanja, međutim na tom testu padaju i zainteresirana osoba i tuženik, te da se upravo radi toga i vodi ovaj spor.

7. Dostavljanjem navedenih podnesaka, strankama je omogućeno izjašnjavanje o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovoga spora, shodno članku 6. ZUS-a. Potom je u ovome sporu, presuđeno bez rasprave, jer su se, s obzirom na navode stranaka u tužbi i odgovoru na tužbe, za to ispunile pretpostavke iz članka 36. točke 4. ZUS-a.

8. Pritom je ovaj sud uzeo u obzir dokaze odnosno isprave u spisu ovoga spora i u spisu predmetnoga upravnog postupka dostavljenom uz odgovor na tužbu.

9. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

10. Predmet ovog spora je u smislu odredbe članka 3. ZUS-a ocjena zakonitosti osporenog rješenja tuženika kojim je odbijen kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga ovdje zainteresirane osobe.

11. Među strankama je sporno može li zainteresirana osoba iz razloga koji su navedeni u osporenom rješenju tuženika odbiti sklapanje pretplatničkog ugovora s tužiteljem odnosno je li u konkretnom slučaju zainteresirana osoba bila u obvezi sklopiti pretplatnički ugovor sa tužiteljem.

11.1. Među strankama nije sporno da je rješenjem tuženika Klasa: UP/I-344-08/18-01/1247 od 11. veljače 2019. prihvaćen zahtjev tadašnjeg krajnjeg korisnika ovdje tužitelja, i ovdje zainteresiranoj osobi, je naloženo da raskine pretplatnički ugovor s predmetnim korisnikom i otpiše iznose izdanih računa.

12. Odredbom članka 41. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 73/08, 90/11, 133/12, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) propisano je da prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor). Stavkom 2. istog članka propisano je da pretplatnički ugovor i opći uvjeti poslovanja iz članka 42. ovoga Zakona moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje. Stavkom 3. istog članka 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, dok je stavkom 4. između ostalog propisano da 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.

13. Prema članku 4. Općih uvjeta poslovanja

ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima: ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti; ako je protiv podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni Iskona, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge.

14. Iz pisanog očitovanja

ovdje zainteresirane

osobe, dostavljenog tijekom provedenog upravnog postupka, je razvidno da je rješenjem tuženika Klasa: UP/I-344-08/18-01/1247 od 11. veljače 2019. prihvaćen zahtjev tadašnjeg krajnjeg korisnika ovdje tužitelja, i je naloženo da raskine pretplatnički ugovor s predmetnim korisnikom što je izvršio 10. travnja 2019. Sukladno tome da je rješenjem tuženika također naloženo da tadašnjem korisniku otpiše iznos računa do 23. kolovoza 2018. te od 6. rujna 2018., te je u cijelosti otpisao iznose račune za razdoblje od 1. svibnja do 23. kolovoza, te od 6. rujna do 31. ožujka 2019. i u cijelosti umanjio iznos računa za travanj 2019. čime je korisnik u konačnici koristio usluge bez ikakve naknade ukupno oko jedanaest kalendarskih mjeseci. Smatra da je prihvatio novi zahtjev za uslugu da bi postupio protivno svrsi rješenja HAKOM-a te je za očekivati da bi korisnik na isti način ponovio zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora i pri tome se odbio identificirati i potom zatražio otpis računa za cjelokupno trajanje novog reklamacijskog postupka.

15. Obzirom na podatke spisa predmeta, a imajući u vidu naprijed citirane odredbe, prema ocjeni ovog suda, pravilno je i zakonito osporeno rješenje tuženika, dok tužbeni prigovori nisu osnovani niti od utjecaja na drugačije rješavanje predmetne upravne stvari.

16. Naime, iz podataka spisa predmeta, kao i obrazloženja osporenog rješenja je razvidno da je u konkretnom slučaju ovdje zainteresirana osoba odbila zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa koji je tužitelj podnio u svibnju 2019. (za usluge telefon, Internet i TV) pozivom na odredbu članka 4. Općih uvjeta poslovanja, a koji sukladno gore citiranoj odredbi članka 41. stavka 4. ZEK-a zajedno sa prihvaćenim zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa čine sastavi dio Pretplatničkog ugovora, navodeći da smatraju da bi korisnik, ovdje tužitelj, postupio na isti način odnosno ponovio zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora, kao što je to učinio i u prethodnom postupku koji se vodio pod Klasom: UP/I-344-08/18-01/1247 odnosno pri tome se odbio identificirati i potom zatražio otpis računa za cjelokupno trajanje reklamacijskog postupka, te slijedom navedenog tuženik nije našao osnovanim zahtjev korisnika, ovdje tužitelja, da mu je zainteresirana osoba obvezna omogućiti sklapanje pretplatničkog ugovora odnosno da zainteresirana osoba ima pravo odbiti zahtjev korisnika ukoliko smatra da će korisnik zloupotrebjavati pruženu uslugu ili da neće

podmiriti obvezu za pruženu uslugu, a koje obrazloženje u cijelosti pravilnim i zakonitim prihvaća i ovaj sud.

16.1. Stoga, ovaj sud drži da su upravo suprotno prigovorima tužitelja, u osporenom rješenju sadržani određeni i jasni razlozi zbog kojih je zainteresirana osoba u konkretnom slučaju u skladu sa svojim Općim uvjetima poslovanja (gore citirana odredba članka 4.) odbila zahtjev tužitelja za zasnivanjem pretplatničkog odnosa.

17. Pri tome, pravilno tuženik navodi i to da zainteresirana osoba nije operator univerzalne usluge, već da je operator univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske (temeljem čega mora omogućiti pristup univerzalnim uslugama svim fizičkim i pravnim osobama na cijelom području Republike Hrvatske, na temelju razumnog zahtjeva), te samim time zainteresirana osoba nije obvezna pružiti uslugu korisnicima.

18. U izloženom, prema ocjeni ovog suda, osporeno rješenje tuženika je pravilno i zakonito, dok tužbeni prigovori nisu osnovani niti od utjecaja na drugačije rješavanje predmetne upravne stvari. Također nisu ostvareni ni razlozi ništavosti pojedinačne odluke iz članka 128. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine broj 470/9, 110/21) na koje sud pazi po službenoj dužnosti.

19. Stoga, valjalo je, na temelju odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a, odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan, odnosno presuditi kao u izreci.

U Splitu 15. ožujka 2023.

S U T K I N J A

Danijela Čipčić Buzov

Dokument je elektronički potpisan:
Danijela Čipčić
Buzov

Vrijeme potpisivanja:
15-03-2023
14:08:56



DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U SPLITU
2.5.4.97=0C1156415448522D3435373633383837383338
OU=Signature
S=Čipčić Buzov
G=Danijela
CN=Danijela Čipčić Buzov

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ove presude dopuštena je žalba u roku 15 dana od dana dostave. Žalba se podnosi putem ovog suda u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, a o istoj odlučuje Visoki upravni sud Republike Hrvatske. (čl. 66. u svezi čl. 70. ZUS-a).

DNA:

- tužitelju,
- tuženiku, uz spis upravnog tijela po pravomoćnosti,
- zainteresiranoj osobi,
- u spis.