

PRIJEMNI ŠTAMBILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Priljeno: 30.11.2023., 13:19:00 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/81	376-08/NJ	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-23-05	0	



d3640051

REPUBLIKA HRVATSKA  
VISOKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE  
Z A G R E B  
Frankopanska 16

Poslovni broj: Usž-416/23-2

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

Visoki upravni sud Republike Hrvatske u vijeću sastavljenom od sudaca Blanše Turić, predsjednice vijeća, mr. sc. Mirjane Juričić i Lidije Rostaš, članica vijeća te višeg sudskog savjetnika specijaliste Srđana Papića, zapisničara, u upravnom sporu tužiteljice protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, odlučujući o žalbi tužiteljice protiv presude Upravnog suda u Zagrebu, poslovni broj: Usl-3011/21-6 od 22. studenog 2022., na sjednici vijeća održanoj 9. studenog 2023.,

p r e s u d i o j e

- I. Žalba se uvažava.
- II. Poništava se presuda Upravnog suda u Zagrebu, poslovni broj: Usl-3011/21-6 od 22. studenog 2022.
- III. Tužbeni zahtjev se uvažava.
- IV. Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/21-01/480, urbroj: 376-05-2-21-5 od 3. rujna 2021. godine i predmet se vraća tuženiku na ponovni postupak.

Obrazloženje

1. Osporenom prvostupanjskom presudom odbijen je tužbeni zahtjev tužiteljice za poništenje rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, UP/I-344-08/21-01/480, urbroj: 376-05-2-21-5 od 3. rujna 2021. godine.
2. Osporenim rješenjem tuženika obustavljen je postupak rješavanja spora tužiteljice kao korisnice protiv operatora javnih komunikacijskih usluga radi umanjenja računa za siječanj 2021. godine.
3. Osporenu presudu tužiteljica pobija zbog bitne povrede pravila postupka i zbog pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja. U žalbi navodi, u bitnom, da tužbu nije podnijela radi spora s radi umanjenja već radi

neadekvatnog i nepravilno provedenog inspekcijskog nadzora i s tim u vezi nesankcioniranja zbog kršenja zakona i njezinih prava. Pojašnjava da HAKOM-u nije prijavila spor i umanjenje njezinog računa nego krađu novca sa njezinog računa koji je omogućio te registraciju potpuno nepoznatih osoba u više navrata na tužiteljičin broj mobitela kao i pokušaj sklapanja ugovora na daljinu u tužiteljičino ime od strane počinitelja krađe. Ponavlja da se ne radi o sporu u vezi nekakvih računa nego o nezakonitom postupanju koje HAKOM nije sankcionirao. U odnosu na osporenu presudu navodi da sud ponavlja potpuno pogrešnu izreku rješenja HAKOM-a da je predmet spora "umanjenje računa za siječanj 2021." Smatra da je sud bio dužan ocijeniti zakonitost postupanja i propuštanja HAKOM-a koji nije proveo inspekcijski nadzor radi sankcioniranja nezakonitosti ponašanja te time ne izvršava svoju obvezu kao regulatornog tijela. Posebno smatra problematičnim stav suda da se nesklad između izreke i obrazloženja rješenja smatra pogreškom u pisanu koja se u svako doba može ispraviti. Tužiteljica zaključno navodi da ni sud ni tuženik u ovom slučaju ne vide kršenje zakona i očitu protupravnost u činjenici da je tužiteljici netko dva puta za redom ukrao sav novac, zloupotrebjavao njezine osobne podatke, manipulirano njezinim brojem, registrirao se na njezin broj dva puta kao vlasnik i pokušao zaključiti ugovor na tužiteljičino ime. Predlaže Sudu da poništi presudu, da sam otkloni nedostatke i presudom riješi stvar na način da naloži HAKOM-u provođenje novog inspekcijskog nadzora radi pravilno i u potpunosti utvrđivanja činjenica navedenih u prijavi te da naloži HAKOM-u izricanje odgovarajuće kazne

4. Tuženik nije dostavio odgovor na žalbu.

5. Žalba je osnovana.

6. Ispitujući osporenu presudu u dijelu u kojem je osporavana žalbom i u granicama razloga navedenih u žalbi, sukladno odredbi članka 73. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj, 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. 29/17. i 110/21., dalje: ZUS), pazeći na ništavost po službenoj dužnosti, ovaj Sud je utvrdio da postoje razlozi zbog kojih se presuda pobija te koji osporenu presudu čine nezakonitom.

7. Uvidom u spis predmeta dostavljen sudu uz žalbu proizlazi da je tužiteljica 4. svibnja 2021. godine podnijela tuženiku zahtjev za rješavanje spora između nje kao korisnice usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga iz Zagreba.

7.1. U zahtjevu je navela kronologiju nezakonitosti u postupanju koje se sastoje u neovlaštenom otuđenju novca sa njezinog računa u dva navrata, u nezakonitoj manipulaciji njezinim brojem, registracije na njezin broj od strane nepoznate osobe, u pokušaju nepoznate osobe da zaključi pretplatnički ugovor na njezino ime.

8. Prema podacima iz zapisnika o inspekcijskom pregledu klasa: UP/I-344-07/21-01/46, urbroj: 376-05-2-21-2 od 3. rujna 2021. godine proizlazi da su 15. ožujka 2021. godine prebačena sredstava s računa tužiteljice u iznosu od 200,00 kn za podmirenje računa nepoznate osobe koji iznos je na intervenciju tužiteljice vraćen. Nadalje proizlazi da je ponovno dana 29. travnja 2021. sa tužiteljičinog računa skinut iznos od 165,00 kn i da je izvršena pogrešna registracija preko prebacivanja sredstava na tužiteljici nepoznat broj: Iz navedenog zapisnika proizlazi da su navedene radnje omogućili agenti koji nisu postupali po pravilima o autorizaciji prilikom prijenosa novčanih sredstava, da je prvi prijenos izvršen na broj vezan uz

obitelj koja je često koristila nesmotrenost agenata radi čega su protiv članova te obitelji podnošene prekršajne i kaznene prijave. Nadalje se navodi da je u trećem pozivu agent pozivatelju nedozvoljeno priopćio stanje računa spornog broja (tužiteljice), odredio prijenos novca na broj: i registrirao mu broj s kojeg pozivatelj uopće nije zvao, unio je OIB i te je na kraju promijenio tarifu na tužiteljičinom broju, a sve to bez znanja tužiteljice. Zaključno inspektor elektroničkih komunikacija navodi da je utvrđeno da je četvero djelatnika napravilo pogreške, ali da „do povrede osobnih podataka korisnice („u principu“) nije došlo“ a da je ukinuo nakon toga mogućnost prebacivanja novčanih sredstava putem Službi za korisnike već isključivo putem SMS i aplikacije

8.1. Iz zapisnika o inspekcijskom nadzoru od 28. listopada 2021. sastavljenog povodom dopune zahtjeve tužiteljice proizlazi da je nakon poziva upućenog Službi za korisnike sa broja dana 3. srpnja 2021. nepoznati pozivatelj priopćio agentu točno stanje računa (197,00 kn) iz čega je tužiteljica zaključila da netko zloupotrebljava njezine osobne podatke jer ima pristup njezinom računu.

9. Nakon tako provedenog postupka nadzora i utvrđenih činjenica o nezakonitom postupanju, tuženik je donio osporeno rješenje kojim je obustavio postupak rješavanja spora između tužiteljice kao korisnice i operatora "radi umanjenja računa za siječanj 2021. godine", uz obrazloženje da je u potpunosti udovoljeno tužiteljičinom zahtjevu jer je tužiteljici vratio oduzete iznose novca.

10. Sud je osporenom presudom odbio tužbeni zahtjev smatrajući osporeno rješenje u cijelosti zakonitim jer da je operator izvršio povrat sredstava i izvršio deregulaciju broja radi čega je tuženik osnovano zaključio da više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka. U odnosu na prigovor tužiteljice o nesuglasju između izreke i obrazloženja osporenog rješenja sud je naveo slijedeće: "U izreci osporenog rješenja navodi se da se spor odnosi na umanjenje računa za siječanj 2021., dok iz obrazloženja rješenja jasno proizlazi da se spor odnosi na neovlašteni prijenos sredstava koji su izvršeni 15. ožujka 2021. i 29. travnja 2021. te na neovlaštenu registraciju broja na drugu osobu koja je izvršena 29. travnja 2021. U takvim okolnostima ovaj Sud zaključuje da se radi o očitoj pogrešci u pisanju koja se u smislu članka 104. ZUP-a može u svako doba ispraviti i kao takva nema utjecaja na zakonitost osporavanog rješenja".

11. Ovaj žalbeni sud ovakvo obrazloženje prvostupanjskog suda ne prihvaća.

12. Naime, prema odredbi članka 98. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ 47/09. i 110/21. – dalje: ZUP) izreka rješenja sadržava odluku o upravnoj stvari. Izreka mora biti kratka i određena. Kad odluka sadržava rok, uvjet, namet, pridržaj, ukidanja ili obvezu sklapanja upravnog ugovora to treba biti sadržano u izreci (stavak 3.); obrazloženje sadržava kratko izlaganje zahtjeva stranke, utvrđeno činjenično stanje, razloge koji su bili odlučni pri ocjeni pojedinih dokaza, razloge zbog kojih nije usvojen koji od zahtjeva stranaka, razloge donošenja zaključaka tijekom postupka te propise na temelju kojih je riješena upravna stvar. Kad žalba ne odgađa izvršenje rješenja obrazloženje sadržava i pozivanje na zakon koji to propisuje (st. 5.).

13. Osporeno rješenje tuženika nije sačinjeno sukladno citiranoj odredbi ZUP-a jer izreka obrazloženja je u neskladu sa samim obrazloženjem što se nikako ne može pripisati pogreškama u pisanju koje se mogu u svako doba ispraviti sukladno odredbi članka 104. ZUP-a kako to pogrešno zaključuje prvostupanjski sud. Upravno suprotno radi se o takvoj nezakonitosti koja predstavlja bitnu povredu odredaba ZUP-a radi koje se osporeno rješenje nije moglo ocijeniti zakonitim.

14. Nadalje, tužiteljica je podnijela zahtjev zbog nezakonitog postupanja opisanog u zahtjevu od 4. svibnja 2021., ali i u inspekcijskom nadzoru – zapisnicima od 3. rujna 2021. i 28. listopada 2021., a ne zbog umanjena računa za siječanj 2021. godine u iznosu od 200,00 kn, pa je tuženik odlučivao osporenim rješenjem mimo i protiv postavljenog zahtjeva. Naime, tužiteljici su nezakonito oduzeti iznosi od 200,00 kn i 165,00 kn vraćeni prije podnošenja zahtjeva tuženiku pa se radi toga nije niti mogla obratiti tuženiku. Naprotiv, tužiteljica je prijavila nezakonitost u postupanju oko prebacivanja njenog novca sa njenog računa, a koje su se ponavljale i koje, kako to proizlazi iz zapisnika o inspekcijskom nadzoru, nisu izolirani slučajevi. Tužiteljica je opravdano očekivala od tuženika kao regulatornog – nadzornog tijela da utvrdi sve činjenice koje su joj se događale od 15. ožujka 2021. pa nadalje te da takvo protuzakonito ponašanje operatora sankcionira.

15. Iako iz provedenih inspekcijskih nadzora proizlazi osnovanost zahtjeva tužiteljice jer je inspektor nesporno utvrdio nezakonitosti u postupanjima agenata nije naložio nikakve mjere za otklanjanje i u budućnosti sprječavanje takvih postupanja, nego je obustavljen postupak uz obrazloženje da nije bilo zakonske osnove za vođenje postupka jer je spor između operatora i korisnika okončan vraćanja iznosa od 200,00 kn.

16. Radi toga sud nije mogao odbiti tužbeni zahtjev i osporeno rješenje ocijeniti zakonitim.

17. Imajući u vidu izloženo trebalo je osporenu presudu kao nezakonitu poništiti, uvažiti tužbeni zahtjev i poništiti osporeno rješenje tuženika i predmet vratiti tuženiku na ponovni postupak. U ponovnom postupku tuženik će sukladno utvrđenim činjenicama iz zapisnika o provedenom inspekcijskom nadzoru i sukladno ovlastima iz Zakona o elektroničkim komunikacijama donijeti novo rješenje pri čemu je vezan pravnim shvaćanjem suda i primjedbama suda navedenim u ovoj presudi.

18. Trebalo je stoga temeljem članka 74. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima odlučiti kao u izreci presude.

U Zagrebu 9. studenog 2023.

Predsjednica vijeća:  
Blanša Turić

Dokument je elektronički potpisan:

Blanša Turić

Vrijeme potpisivanja:

24-11-2023

13:59:53

DN:  
C=HR  
O=VISOKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE  
2.5.4.97#0C1156415448522D313336313333363030363B  
OU=Signature  
S=Turić  
G=Blanša  
CN=Blanša Turić

