

Primljeno: 11.04.2023., 08:43:07 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/19-01/129	376-08	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-23-13	0	



d3330495

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

Poslovni broj: Usž-3627/22-2

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 sutkinja toga suda Senke Orlić-Zaninović, predsjednice vijeća, Eveline Čolović Tomić i Mirjane Čačić, članica vijeća, te sudske savjetnice Nele Petrović, zapisničarke, u upravnom sporu tužiteljice

protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe

radi rješavanja spora između korisnika i operatora, odlučujući o žalbi tužiteljice protiv presude Upravnog u Zagrebu, poslovni broj: Usl-2706/19-9 od 23. lipnja 2020., na sjednici vijeća održanoj 28. veljače 2023.

p r e s u d i o j e

- I. Žalba tužiteljice se usvaja.
Poništava se presuda Upravnog suda u Zagrebu, poslovni broj: Usl-2706/19-9 od 23. lipnja 2020.,
- II. Tužbeni zahtjev tužiteljice se usvaja.
Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/19-01/304, urbroj: 376-05-2-19-06 od 17. srpnja 2019. i predmet vraća istom tijelu na ponovni postupak.
- III. Odbija se zahtjev zainteresirane osobe za naknadu troškova ovog upravnog spora.

Obrazloženje

1. Osporenom presudom prvostupanjskog upravnog suda odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke tuženika, klasa: UP/I-344-08/19-01/304, urbroj: 376-05-2-19-06 od 17. srpnja 2019. (u izreci presude pogrešno je naveden datum 19. ožujka 2018.), kojom odlukom je odbijen zahtjev tužiteljice za rješavanje spora između nje i zainteresirane osobe.

2. Tužiteljica je protiv osporene presude izjavila žalbu u kojoj ističe da su joj povrijeđena materijalna prava i interesi, te da je rješenje doneseno na temelju nepotpuno i pogrešno utvrđenog činjeničnog stanja, a kao posljedica toga donesena

presuda je pristrana, povrijeđeno joj je temeljno ljudsko pravo zajamčeno Ustavom i Europskom konvencijom, jednakosti pred zakonom te pravo zajamčeno Poveljom Europske unije o temeljnim pravima i Ugovorom o funkcioniranju Europske unije kojim se utvrđuje da svatko ima pravo na zaštitu svojih osobnih podataka. U žalbenim razlozima, u bitnom, ističe kako ni sud ni tuženik nisu uzeli u obzir da je prihvatila ponudu od šest mjeseci besplatne usluge, koju joj je zainteresirana osoba ponudila putem elektronske pošte, ali je unatoč tomu dobivala mjesečne račune u punom iznosu, bez ugovorne obveze, zbog čega je uložila prigovor. Nastavno iznosi kratku kronologiju postupanja zainteresirane osobe, zaključujući da su sud i tuženik presudili da zainteresirana osoba, preko nepoznatih i neidentificiranih osoba, ima pravo nazivati tužiteljicu na njezin službeni mobitel, nuditi joj nešto što je već prihvatila, ali oni nisu isporučili, ucjenjivati je i od nje tražiti OIB te da bi se ona, neidentificiranim i njoj nepoznatim osobama, s nepoznatog broja, trebala identificirati dajući svoj OIB. Slijedom svega navedenog, tužiteljica predlaže ovom Sudu usvojiti žalbu.

3. Tuženik, uredno pozvan, nije dostavio odgovor na žalbu.

4. Zainteresirana osoba, putem opunomoćenice odvjetnice iz Odvjetničkog društva

u odgovoru na žalbu ističe kako je postupila sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17 – dalje u tekstu: ZEK), Općih uvjeta poslovanja

(dalje u tekstu: Opći uvjeti) te Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", broj: 154/11., 149/13., 82/14., 24/15. i 42/16.- dalje u tekstu: Pravilnik), a što je pravilno utvrđeno i od strane prvostupanjskog suda. Dodaje da je, sukladno članku 9. stavku 7. Pravilnika, dužna pridržavati se uobičajenih postupaka za provjeru identiteta korisnika usluga, i to prilikom sklapanja ugovora putem internetske stranice operatora, prilikom telefonskog razgovora, kao i prilikom dostave terminalne opreme i/ili mobilnog uređaja. Stoga je od korisnice, ovdje tužiteljice, prilikom aktivacije produljenja ugovorne obveze telefonskim putem, odnosno prilikom sklapanja novog ugovora, zatražila OIB kako bi nesumnjivo identificirala tužiteljicu, odnosno osobu s kojom se vodi telefonski razgovor. Nakon što je tužiteljica odbila dati svoj OIB, zainteresirana osoba nije bila u mogućnosti produljiti ugovornu obvezu, odnosno sklopiti novi ugovor, te je stoga nastavila ispostavljati račune sukladno cjeniku za postojeći paket kojem je istekla ugovorna obveza. Slijedom iznesenog, zainteresirana osoba smatra da su žalbeni navodi u cijelosti neosnovani, te predlaže ovom Sudu odbiti žalbu tužiteljice i potvrditi prvostupanjsku presudu, uz naknadu iskazanog troška za sastav odgovora na žalbu.

5. Žalba je osnovana.

6. Ispitujući prvostupanjsku presudu 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., 29/17. i 110/21. – dalje u tekstu: ZUS), ovaj Sud nalazi da je time što je odbio tužbeni zahtjev, prvostupanjski sud povrijedio zakon na štetu tužiteljice.

7. Naime, iz obrazloženja osporene presude proizlazi da je tužiteljici, telefonskim putem, ponuđena mogućnost produljenja ugovorne obveze sa zainteresiranom osobom za odabrani tarifni paket, koji nije aktiviran jer tužiteljica tom prilikom nije pristala dati svoj OIB, zbog čega je zainteresirana osoba nastavila ispostavljati

račune sukladno cjeniku za postojeći paket kojem je istekla ugovorna obveza. Nakon utvrđenja navedenih činjenica, a, pored ostalih, pozivom na odredbe članka 3. stavka 3. Općih uvjeta i članka 9. stavka 7. Pravilnika, prvostupanjski sud je ocijenio pravilnim zaključak tuženika prema kojem je, da bi se putem telefona inicirao postupak aktivacije ugovora, prethodno potrebno nesporno identificirati osobu s kojom se vodi telefonski razgovor, a i identifikacija putem OIB-a je jedan od takvih načina nespornog identificiranja osobe u komunikaciji putem telefona.

8. Odredbom članka 3. stavka 2. Općih uvjeta određeno je da će krajnji korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva dati na uvid ili ovlaštenoj osobi na ovlaštenom prodajnom mjestu svoje identifikacijske isprave koje su navedene u zahtjevu, a koje su nužne za provjeru identiteta krajnjeg korisnika sukladno odredbama posebnih zakona. Sukladno članku 3. stavku 3. Općih uvjeta, može provesti provjeru korisnikovih osobnih podataka i identiteta, statusa pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

9. Prema pak odredbi članka 9. stavka 7. Pravilnika, operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta korisnika usluga i to prilikom sklapanja ugovora putem internetske stranice operatora, prilikom telefonskog razgovora, kao i prilikom dostave terminalne opreme i/ili mobilnog uređaja.

10. Uvažavajući citirane odredbe, kao i utvrđeno činjenično stanje, ovaj Sud ne može prihvatiti razloge kojima je tuženik obrazložio svoju odluku, jer nisu utemeljeni na pravilnoj primjeni materijalnog prava, a što je prvostupanjski sud propustio utvrditi i otkloniti.

11. Naime, iz naprijed citirane odredbe Pravilnika proizlazi da se operator, prilikom sklapanja ugovora putem telefonskog razgovora, mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta korisnika usluga. Tim Pravilnikom, međutim, nije definirano što se smatra uobičajenim postupkom provjere identiteta prilikom telefonskog razgovora, a niti je takva definicija dana odredbama Općih uvjeta i ZEK-a. Stoga je s tim u vezi tuženik bio dužan imati u vidu i propise o zaštiti osobnih podataka jer, iako je točno da ih nije ovlašten tumačiti kako to navodi u odgovoru na tužbu, mora ih znati primijeniti u dijelu koji se odnosi na njegovu nadležnost, te ih na odgovarajući način integrirati u svoje propise.

12. Slijedom izloženog, imajući u vidu niz obavijesti raznih institucija kroz javne medije kojima se građani upozoravaju da ne daju nepoznatim osobama telefonskim putem svoje osobne podataka, a istodobno uvažavajući činjenicu da operator mora moći utvrditi identitet korisnika tražene usluge prilikom telefonskog razgovora te da u pravilu već u tom trenutku raspolaže osobnim podacima korisnika, ali ujedno vodeći računa i o tome da tužiteljica doista ne može znati da li razgovora s ovlaštenim predstavnikom zainteresirane osobe ili se radi o lažnom (prijevarnom) pozivu, ovaj Sud nalazi da je dostatno od korisnika zatražiti dio OIB-a (primjerice prve ili zadnje tri znamenke, ili dio broja pročita predstavnik operatora dio korisnik, ili sl.), a ne tražiti OIB u cijelosti. Takvim (uobičajenim) postupanjem korisnik bi se zaštitio, a operator bi, upravo zato jer raspolaže osobnim podacima korisnika (s računa, ranijeg ugovora i sl.), mogao sa sigurnošću utvrditi njegov identitet.

13. Kako, dakle, zbog pogrešnog pravnog pristupa prvostupanjski sud i tuženik nisu dali valjane, pravno relevantne razloge za svoje odluke, to je žalbu i tužbeni zahtjev tužiteljice valjalo usvojiti te, s obzirom na prirodu stvari, predmet vratiti tuženiku na ponovni postupak radi donošenja nove, na zakonu utemeljene odluke o osnovanosti tužiteljičinog zahtjeva.

14. Na kraju, a imajući u vidu postignuti uspjeh u predmetnom upravnom sporu, sukladno članku 79. stavku 4. ZUS-a, ovaj Sud nalazi neosnovanim zahtjev zainteresirane osobe za naknadu troškova spora, jer je žalbu i tužbeni zahtjev tužiteljice u cijelosti usvojio, radi čega je valjalo zahtjev odbiti.

15. Trebalo je stoga, temeljem odredbe članka 74. stavka 2., u vezi članka 58. stavka 1. i članka 79. stavka 6. ZUS-a, odlučiti kao u izreci ove presude.

U Zagrebu 28. veljače 2023.

Predsjednica vijeća
Senka Orlić-Zaninović

Dokument je elektronički potpisan:
Senka Orlić-Zaninović

Vrijeme potpisivanja:
03-04-2023
14:08:17



DN:
C=HR
D=VISOKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE
2.5.4.97=#OC1156415448522D3133383133333630303638
OU=Signature
S=Orlić-Zaninović
G=Senka
CN=Senka Orlić-Zaninović