



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U SPLITU  
Split, Put Supavla 1

PRIJEMNI ŠTAMPILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Primljeno: 03.07.2023. 08:03:54 h		
Klasifikacijska oznaka:	Lisnopravna jedinica	
034-03/22-01/07	376-08/MLJK	
Uručbeni broj:	Prilozi	Vrijednost:
437-23-03	0	



d3445964

## U IME REPUBLIKE HRVATSKE

### PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sucu toga suda Mireli Valjan-Harambašić, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, bez održavanja rasprave, 30. lipnja 2023.,

presudio je

Poništava se rješenje tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/21-01/1022, Urbroj: 376-08-21-04 od 30. studenog 2021. i predmet se vraća na ponovni postupak.

### Obrazloženje

- Osporenim rješenjem tuženika Klasa: UP/I-344-08/21-01/1022, Urbroj: 376-08-21-04 od 30. studenog 2021. u točki 1. izreke rješenja odbačen je zahtjev za rješavanje spora korisnika ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga u dijelu lažnog oglašivanja, a u točki 2. izreke rješenja odbijen je zahtjev za rješavanje spora između korisnika ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga radi računa za kolovoz 2021., a u točki 3. izreke rješenja odbijen je zahtjev za rješavanje spora tužitelja protiv operatora javnih komunikacijskih usluga radi omogućavanja realizacije obećane nagrade, obećanog posebnog popusta i obećanih dodatnih pogodnosti na tarifu i na uređaj.
- Tužitelj je u podnesenoj tužbi protiv osporenog rješenja tuženika naveo da tuženik u pobijanom rješenju odbacuje/odbija tužiteljeve zahtjeve od 9. kolovoza 2021. i 21. listopada 2021. proglašavajući se nenadležnim, odnosno proglašavajući ga neosnovanim. Tužitelj u oba svoja zahtjeva navodi da je osporio valjanost ugovora glede iznosa za paket UNLIMITED i glede rate za uređaj jer je operator prije sklapanja ugovora govorio jedno, a u trenutku sklapanja ugovor nešto drugo. Ističe da nepoštena poslovna praksa iz čl. 30. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača podrazumijeva praksu koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja ugovora. S obzirom da je operator prije sklapanja ugovora tvrdio da sve svoje pretplatnike kod produljenja ugovora uvijek nagrađuje posebnim popustom i na tarifu i na uređaj, a da u trenutku sklapanja ugovora nije ponudio nikakav popust na tarifu, da je popust na uređaj isti za sve kategorije korisnika (stare, nove, prijelaze, one koji produljuju ugovor), tužitelj osnovano sumnja

da se radi o lažnom reklamiranju, pa je takvu praksu prijavio tuženiku i Državnom inspektoratu Republike Hrvatske i zatražio da mu operator da obećani posebni popust i na tarifu i na uređaj. Tuženik u odnosu na zahtjev od 9. kolovoza 2021. nije donio odluku o valjanosti ugovora glede iznosa za paket UNLIMITED i glede rate za uređaj jer se proglasio nenadležnim. Istovremeno, tuženik je u odnosu na dio zahtjeva od 21. listopada 2021. koji se odnosio na valjanost ugovora glede iznosa za paket UNLIMITED i glede rate za uređaj donio odluku odlučujući da je zahtjev neosnovan, iako prethodno pitanje predstavlja upravo odluka o valjanosti ugovora glede iznosa za paket UNLIMITED i glede rate za uređaj. Stoga, smatra da je tuženik kontradiktoran sam sa sobom, jer se glede istih razloga očitovao sa dvije različite odluke, nije pričekao da se riješi prethodno pitanje, niti je ustupio zahtjev nadležnom javnopravnom tijelu, što tužitelj navodi kao prvi tužbeni razlog. Bitno pitanje za odluku u ovom upravnom predmetu predstavlja odluka je li ugovor valjan ili nije, jer je to meritum spora kojeg je inicirao tužitelj. Tužitelj je, sukladno članku 50. stavku 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama prigovarao u vezi s pružanjem usluge - tj. da operator ne pruža uslugu onako kako ju je reklamirao, što tužitelj navodi kao drugi tužbeni razlog. Dakle, tuženik je pogrešno primijenio materijalno pravo na štetu tužitelja. Tužitelju je nejasno kako tuženik može zaključiti da lažno reklamiranje usluge nema veze sa tom istom uslugom. Nadalje, tužitelj navodi da je sadržaj odgovora operatora na drugostupanjsku reklamaciju kogentne naravi jer je u čl. 29. st. 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (u daljnjem tekstu: Pravilnik) propisan njegov sadržaj. Operator se u svojim odgovorima na tužiteljeve drugostupanjske reklamacije poziva na sadržaj ugovora, ignorirajući da je tužitelj osporio pravo istog glede iznosa za paket UNLIMITED i glede rate za uređaj u zakonom propisanim postupcima pred HAKOM-om i Državnim inspektoratom Republike Hrvatske, koji su još uvijek u tijeku. Operator u svojim odgovorima na tužiteljeve drugostupanjske reklamacije nije valorizirao niti jedan jedini reklamacijski razlog koji navodi tužitelj, što tuženik nije utvrdio, a ono o čemu piše nema dodirnih točaka sa reklamacijskim razlozima koje navodi tužitelj. Tuženik je pogrešno utvrdio da je operator dostavio potvrdu o administrativno-tehničkoj provjeri iz čl. 50. st. 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Dakle, operator uz prvostupanjski odgovor nije dostavio potvrdu o administrativno-tehničkoj provjeri iz čl. 50. st. 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama, a uz drugostupanjski odgovor je dostavio manjkavu potvrdu o administrativno-tehničkoj provjeri iz čl. 50. st. 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama, što tužitelj navodi kao četvrti tužbeni razlog. Stoga je tuženik bio dužan usvojiti bar ovaj dio zahtjeva od 21. listopada 2021. Tužitelj predlaže da Sud oglasi ništetnim, podredno da poništi rešenje tuženika Klasa: UP/I-344-08/21-0-1/1022, Urbroj: 376-08-21-04 od 30. studenog 2021.

3. Tuženik u dostavljenom odgovoru na tužbu prvenstveno ističe kako su razlozi i postupak pojedinačnog rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga propisani čl. 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje ZEK). U tom smislu prigovori na sadržaj odgovora operatora na prigovore, kao i sam postupak rješavanja prigovora u smislu načina provođenja administrativno-tehničke kontrole može eventualno biti predmet inspeksijskog nadzora, u slučaju da isto ukazuje na nepravilnosti postupanja, a što nije predmet pojedinačnih postupaka rješavanja sporova. U postupku rješavanja spora tuženik donosi odluku temeljem raspoložive dokumentacije i utvrđenih činjenica te ukoliko ne može odmah utvrditi sve okolnosti slučaja, traži dodatna očitovanje stranaka u postupku pa tako i operatora. U konkretnom slučaju, iz dokumentacije koja prileži urudžbiranom predmetu utvrđene su

sve činjenice važne za donošenje osporavanog rješenja. Kao što je detaljno navedeno u obrazloženju rješenja, tužitelj je svojim potpisom pristao na cijene i uvjete pretplatničkog ugovora te je utvrđeno kako je sporni račun za kolovoz 2021. ispravno obračunat temeljem sklopljenog pretplatničkog ugovora.

4. Nadalje, u odnosu na navode tužitelja o nepoštenoj poslovnoj praksi, koja se prema njegovim navodima odnosi na oglašavanje operatora, tuženik ističe kako je za obračun usluge relevantan pretplatnički ugovor koji je tužitelj u konačnici sklopio. Nepoštena poslovna praksa trgovaca, kao operatora u promidžbenim aktivnostima može bit predmet i inspekcijskog nadzora Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja te ne utječe na obračun usluga tužitelja koji u konačnici nije morao sklopiti pretplatnički ugovor prema uvjetima i cijeni koja je u njemu određena. Naime, ukoliko se u posebnom inspekcijskom postupku utvrdi takva praksa, daljnje takvo postupanje će se zabraniti, ali navedeno ne utječe na valjanost pretplatničkog ugovora koji je tužitelj sklopio. U odnosu na navedeno, navodi o rješavanju eventualnog prethodnog pitanja oglašavanja usluga nisu od utjecaja na sklopljeni pretplatnički ugovor. S tim u vezi napominje kako niti sam tužitelj tijekom postupka nije dostavio dokaze da je od operatora zaprimio konkretnu ponudu iz koje bi proizlazilo kako su mu obećani popusti, nagrade i dodatne pogodnosti te o kojim se konkretno pogodnostima za njega osobno radi, čime su njegovi navodi u tom dijelu ocijenjeni kao paušalni.

5. Kako iz sadržaja tužbe proizlazi da tužitelj osporava samo primjenu materijalnog prava, te kako stranke nisu izričito zahtjevale održavanje rasprave u smislu odredbe iz članka 36. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21, nastavno: ZUS), sud je, bez održavanja rasprave, na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja (članak 55. stavak 3. ZUS) ocijenio da je tužbeni zahtjev tužitelja osnovan.

6. Spisu tuženika prileži zahtjev za produljenje pretplatničkog odnosa i ugovaranje obveznog trajanja br. 7901822433 od 4. lipnja 2021. i Prilog zahtjevu za produljenje pretplatničkog odnosa i ugovaranje obveznog trajanja br. 7901822433, kojim je ugovorena tarifa Paket UNLIMITED/169.00 kn, za pretplatnički broj \_\_\_\_\_ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca te kupnju IPHONE 11 64GB RED, cijena 6.799,00 kn, cijena s popustom 5.207,60 kn, iznos mjesečne rate 217,00 kn.

7. Među strankama nije sporno da je korisnik, tužitelj s operatorom \_\_\_\_\_ sklopio pretplatnički ugovor na temelju zahtjeva za produljenjem pretplatničkog odnosa i ugovaranja obveznog trajanja broj 7901822433 od 4. lipnja 2021. za tarifu Paket UNLIMITED / 169,00 kuna, za pretplatnički broj \_\_\_\_\_ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca te kupnje IPHONE 11 64GB RED, cijena 6.799,00 kuna, cijena s popustom 5.207,60 kuna, iznos mjesečne rate 217,00 kuna.

8. Nije, sporno niti da je pretplatnički ugovor sklopljen u skladu sa Cjenikom telekomunikacijskih usluga \_\_\_\_\_ i Uvjetima korištenja otplate uređaja na rate.

9. Među strankama je sporno je li tuženik pravilno i zakonito primijenio materijalni propis kada je dijelom odbacio, a dijelom odbio tužiteljev zahtjev za rješavanje rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga.

10. Uvidom u spis tuženika, koji je ovom Sudu dostavljen uz odgovor na tužbu, razvidno je da je tuženik 10. kolovoza 2021., te je dana 22. listopada 2021. zaprimio novi zahtjev korisnika, koji predmeti su spojeni u jedan i vode se pod Klasom: UP/I-344-08/21-01/1022.

11. Tužiteljevi zahtjevi podneseni su protiv drugostupanjnskih odgovora \_\_\_\_\_ od 6.kolovoza 2021. i 21. listopada 2021., kojim je operator odgovorio na tužiteljeve reklamacije.

12. Odredbom članka 26. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 41/14, 110/15 i 14/19 - dalelj: ZZP), propisano je da je pravna osoba s javnom ovlaštima koja obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona dužna osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona, dok je člankom 24. točkom 4. ZZP propisano da se javnim uslugama u smislu ovoga Zakona smatraju: 4. elektroničke komunikacijske usluge.

13. Odlučujući o dijelu zahtjeva kojim je tužitelj ukazivao na nepoštenu poslovnu praksu, odnosno lažno oglašavanje, tuženik je odbacio zahtjev tužitelja, pozivajući se na odredbu članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17., u daljnjem tekstu ZEK), zanemarujući pri tome da je posebnim propisom – ZZP, ovlašten i dužan donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga, čime je tuženik povrijedio zakon na štetu tužitelja.

14. Nadalje, navesti je da je u točki 3. izreke obrazloženja tuženik odbio zahtjev tužitelja za rješavanje spora protiv operatora javnih komunikacijskih usluga

radi omogućavanja realizacije obećane nagrade, obećanog posebnog popusta i obećanih dodatnih pogodnosti na tarifu i na uređaj, navodeći u obrazloženju osporenog rješenja da su obećanja djelatnika nagrada, popusta i dodatnih pogodnosti prije sklapanja ugovora paušale prirode, dakle, tuženik je ipak ocjenjivao osnovanost utjecaja takvih obećanja na donošenje odluke tužitelja na produljenje pretplatničkog odnosa. Tako tuženik u obrazloženju rješenja navodi da korisnik, ovdje tužitelj, nije dostavio tuženiku dokaze o konkretnim iznosima obećanih nagrada, popusta i dodatnih pogodnosti na tarifu i uređaj za koje tvrdi da ih lažno nudi, a što je utjecalo na donošenje odluke tužitelja o sklapanju ugovora, iz čega slijedi da je takvo obrazloženje kontradiktorno s točkom 1. izreke kojom je odbačen zahtjev tužitelja vezan za lažno oglašavanje radi čega zakonitost odluke u navedenom dijelu nije moguće ispitati.

15. Slijedom navedenog, a budući da osporena odluka tuženika nije zakonita, valjalo je, na temelju odredbe članka 58. stavka 1. ZUS-a, odlučujući u granicama tužbenog zahtjeva sukladno članku 31. stavkom 1. ZUS-a poništiti rješenje tuženika, s tim da je predmet bilo potrebno vratiti tuženiku na ponovni postupak.

16. U ponovnom postupku tuženik je dužan nakon što otkloni ukazane nedostatke, te pravilno i potpuno utvrdi relevantno činjenično stanje, pravilnom primjenom materijalnog prava, ponovno odlučiti o zahtjevu tužitelja, koje rješenje će valjano obrazložiti, pridržavajući se pritom pravnih shvaćanja i primjedaba ovog suda, u skladu s odredbom članka 81. stavka 2. ZUS-a.

U Splitu 30. lipnja 2023.

SUTKINJA

Mirela Valjan-Harambašić

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude nije dopuštena žalba na temelju odredbe članka 66.a stavka 1. ZUS-a.

Dokument je elektronički potpisan:  
Mirela Valjan-Harambašić

Vrijeme potpisivanja:  
30-06-2023  
14:51:55

DN:  
C=HR  
O=UPRAVNI SUD U SPLITU  
2.5.4.37=#0C1153415448522D343537353598383736033a  
OU=Signature  
S=Valjan-Harambašić  
E=Mirela  
CN=Mirela Valjan-Harambašić

DNA:

- tužitelju
- tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz spis upravnog tijela
- u spis