



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-3005/21-5

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Primljeno: 09.01.2023., 10:27:28 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/78	376-08/1B	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-23-03	0	



d3201967

U IME REPUBLIKE HRVATSKE PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Anti Drezgi te Božici Bilen, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja OIB:
kojeg zastupa opunomoćenik protiv
tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, OIB: 87950783661,
Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe
, radi rješavanja spora između
korisnika i operatora, 9. siječnja 2023.,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-334-08/21-01/695, URBROJ: 376-05-2-21-8 od 31. kolovoza 2021.

Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem KLASA: UP/I-334-08/21-01/695, URBROJ: 376-05-2-21-8 od 31. kolovoza 2021. usvojen je zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe kao korisnika s tužiteljem kao operatorom javnih komunikacijskih vezan uz trajno isključenje usluge za pretplatnički broj te je naloženo tužitelju da
zainteresiranoj osobi u roku od 15 dana od dana zaprimanja ove odluke umanjiti račune od 12. ožujka 2021. i nadalje te isključi trajno uslugu po pretplatničkom broju

2. Tužitelj u tužbi u bitnom navodi da je shvaćanje tuženika suprotno materijalnom pravu, tuženikovoju dosadašnjoj praksi i sudskoj praksi. Smatra da korisnik nije raskinuo pretplatnički ugovor dana 12. ožujka 2021. te da ne postoji pravna osnova za otpis računa od 12. ožujka 2021. Poziva se na Opće uvjete poslovanja za javne komunikacijske usluge te ističe da samovoljni čin povrata
korisničke opreme ne predstavlja modus raskida pretplatničkog ugovora. Predlaže poništiti rješenje tuženika te odbiti zahtjev zainteresirane osobe.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu u bitnom navodi da vraćanjem terminalne opreme od strane korisnika, tužitelj više nije bio u mogućnosti pružati korisniku ugovorenu uslugu te navedenu radnju tužitelj nije smio ignorirati pa smatra da je pogrešan zaključak tužitelja da nekorištenjem usluge korisnik nije oslobođen plaćanja

računa za pruženu uslugu. Ističe da je terminalna oprema uvjet za pružanje usluge, a kod raskida/prestanka pretplatničkog ugovora obveza je korisnika istu vratiti pa smatra da tužitelj nije u pravu kad tvrdi da nije od korisnika dobio nedvosmislenu izjavu o raskidu ugovora. Navodi da je tužitelj ignorirao činjenicu da korisnik traži raskid, a da je to tuženik protumačio kao ponašanje suprotno odredbi članka 20. stavak 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev.

4. Zainteresirana osoba, iako uredno pozvana, nije podnijela odgovor na tužbu.

5. Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja Sud je izvršio uvid u sudski spis i spis tuženika. Sud je o tužbenom zahtjevu tužitelja odlučio bez provođenja rasprave u ovom upravnom sporu (članak 36. stavak 4. Zakona o upravnim sporovima, Narodne novine, broj 20/10., 143/12., 152/14., 94/16., 29/17. i 110/21.; dalje ZUS).

6. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

7. U postupku koji je prethodio donošenju osporavanog rješenja utvrđeno je:

- da je korisnik (zainteresirana osoba) 13. siječnja 2020., sredstvima daljinske komunikacije (putem telefona), dogovorio s tužiteljem sklapanje novog ugovora o pružanju paketa usluga INT TEL Klasik Bit, uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca;

- da su glavna obilježja ugovorene usluge: telefonski priključak, širokopolasni pristup internetu brzine 4/0,5 Mbps uz FlatRATE paket internet prometa, telefonski priključak, samoinstalacija opreme od strane pretplatnika te korištenje opreme potrebne za funkcionalnost paketa koja je u vlasništvu tužitelja;

- da mjesečna naknada za predmetnu uslugu iznosi 129,00 kn;

- da je korisnik potvrdu svoje suglasnosti za sklapanje predmetnog ugovora dao plaćanjem prvog računa za navedenu uslugu;

- da je korisnik zatražio raskid bez naplate naknade za prijevremeni raskid zbog loše Internet usluge;

- da je korisnik imao jednu prijavu poteškoće 28. rujna 2020. koja je otklonjena 7. listopada 2020. te je temeljem navedenog umanjio korisniku račun za listopad 2020. u iznosu od 23,70 kn;

- da niti jedna druga prijava poteškoće nije bila evidentirana;

- da je tužitelj osporio pravo korisnika na raskid navodeći kako je pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje, riješio tehničku poteškoću korisnika, da je korisnik nastavio s korištenjem usluge, a da je korisnika uputio da ukoliko želi raskid ugovora da to može zatražiti, no da neće biti oslobođen naknade za prijevremeni raskid usluge;

- da se korisnik tužitelju s prigovorom ponovno obratio 6. svibnja 2021. u kojem navodi kako je on zatražio raskid 29. listopada 2020. te da je opremu vratio 12. ožujka 2021.;

- da korisnik nije dostavio zahtjev za raskid ugovora, već samo potvrdu da je 12. ožujka 2021. vratio opremu;

- da je tužitelj korisniku odobrio raskid bez naplate naknade za prijevremeni raskid usluge te korisniku omogućio ili zatražiti trajno isključenje broja ili prebacivanje drugome operatoru;

- da korisnik nije navedeno učinio te je tužitelj korisniku i dalje ispostavljao račune.

8. Na temelju utvrđenih činjenica, rješavajući spor na temelju članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 73/08.,

90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17., dalje ZEK), tuženik je zaključio da je samim vraćanjem opreme korisnik dao do znanja da uslugu tužitelja ne želi koristiti, odnosno da je zahtjev za raskid podnesen 12. ožujka 2021. na isključivo traženje korisnika za trajnim isključenjem, a da je primjenom članka 20. stavka 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj 154/11., 149/13., 82/14., 24/15., 42/16. i 68/19., dalje Pravilnik) tužitelj dužan korisniku otpisati račune od 12. ožujka 2021. nadalje te trajno isključiti uslugu.

9. U upravnom sporu sporno je pravno stajalište tuženika prema kojem je samim vraćanjem opreme korisnik dao do znanja operatoru da uslugu ne želi koristiti i da se smatra da je korisnik s danom vraćanja raskinuo pretplatnički ugovor. S druge strane, tužitelj se poziva na članak 42. stavak 1. točka 3. ZEK-a, na članak 20. stavak 4. Pravilnika i na Opće uvjete poslovanja za javne komunikacijske usluge te tvrdi da samovoljni čin povrata korisničke opreme ne predstavlja način raskida pretplatničkog ugovora u smislu njegovih Općih uvjeta poslovanja.

10. Odredbom članka 42. stavak 1. točka 3. ZEK-a propisano je da su operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni izraditi jasne, čitljive i sveobuhvatne opće uvjete poslovanja, kojima se osobito utvrđuje, između ostalog, način i uvjeti raskidanja pretplatničkog odnosa.

11. Odredbom članka 20. stavak 3. Pravilnika propisano je da u slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator mu uz pisanu obavijest o raskidu i datumu kada nastupa raskid, navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku i to:

- kod pretplatničkih ugovora u nepokretnim mrežama u roku od pet (5) radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen,
- kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen,
- korisnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je operator obvezan omogućiti raskid ugovora.

12. Odredbom članka 20. stavak 4. Pravilnika propisano je da su operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućava sklapanje ugovora, odnosno da su u svojim općim uvjetima poslovanja obvezni detaljno navesti načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem i putem telefona te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi.

13. Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku (članka 41. stavak 5. ZEK-a), a svrha citiranih odredbi prema kojima operatori moraju u općim uvjetima poslovanja navesti način raskidanja je zaštita korisnika jer su operatori obvezni omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koje je moguće sklopiti ugovor bez uvjetovanja načina raskida ugovora načinom na koji je ugovor sklopljen (npr. ako operator korisnicima omogućava sklapanje ugovora putem telefona, onda mora omogućiti raskid ugovora putem telefona i korisniku koje je ugovor sklopio u poslovnici operatora). Nadalje, svrha navođenja dokumentacije (podataka) je omogućavanje identifikacije korisnika kako ne bi došlo do raskida i prestanka korištenja usluge na temelju lažnog predstavljanja.

14. Sud primjećuje da je tužitelj korisniku odobrio raskid bez naplate naknade za prijevremeni raskid usluge, ali inzistira na formalizmu raskida pozivajući se na

svoje Opće uvjete poslovanja koji u bitnom kao način raskida predviđaju ili raskid usmenom izjavom putem telefonom tako da pretplatnik nedvojbeno izrazi volju za raskidom ugovora ili raskid pisanom izjavom.

15. Sklopljeni ugovor o pružanju paketa usluga podrazumijeva da operator stavlja korisniku na raspolaganje opremu u vlasništvu operatora koja je potrebna za pružanje te usluge. Bez opreme korisnik ne može koristiti usluge operatora. Pritom treba razlikovati nekorištenje opreme od radnje vraćanja opreme operatoru. U prvom slučaju radi se o nekorištenju usluge koji korisnik objektivno može koristiti, dok u drugom slučaju objektivno više nije moguće korištenje usluge. Zbog toga samo u prvom slučaju odluka korisnika o nekorištenju ugovorene usluge, koju objektivno može koristiti, ne utječe na obvezu operatora da te usluge isporuči niti na ovlast naplatiti usluge, dok u drugom slučaju čin vraćanja opreme operatoru, prije isteka trajanja ugovora, podrazumijeva neizravno očitovanje volje korisnika o raskidu pretplatničkog ugovora. Naime, budući da nakon vraćanja opreme objektivno više nije moguće korištenje ugovorene usluge iz radnje vraćanje opreme može se sa sigurnošću zaključiti da je korisnik izrazio volju za raskidom ugovora.

16. U konkretnom slučaju korisnik je poštom preporučeno vratio tužitelju opremu, iz čega proizlazi da je nedvojbeno moguće identificirati osobu koja vraća opremu.

17. U okolnostima kada je tužitelju jasno tko mu je vratio opremu, a ta se radnja objektivno može protumačiti kao očitovanje volje za raskidom ugovora, inzistiranje tužitelja na tome da korisnik još i putem telefona usmeno izjavi da raskida ugovor, odnosno da i pisano očituje volju za raskidom ugovora, ne samo je protivno svrsi zbog koje zakonodavac traži od operatora da u svojim Općim uvjetima poslovanja predvidi načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, već je protivno odredbi članka 20. stavak 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, iz koje proizlazi da operator mora omogućiti raskid u slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid pretplatničkog ugovora.

18. Iz svih primjera prakse tuženika, na koju se poziva tužitelj, nije jasno radi li se o činjeničnoj istovjetnim predmetima. Neovisno o tome, tuženik može promijeniti svoju praksu. U svakom slučaju praksa tuženika ne obvezuje ovaj Sud pri tumačenju i primjeni prava. Sve navedeno vrijedi za praksu drugog upravnog suda.

19. Slijedom navedenog, Sud je osporavano rješenje ocijenio zakonitim.

20. S obzirom na sve naprijed navedeno odlučeno je kao u izreci ove presude primjenom odredbe članka 57. stavak 1. ZUS-a.

U Zagrebu, 9. siječnja 2023.

Sudac
Ante Drezga

Dokument je elektronički potpisan:

ANTE DREZGA

Vrijeme potpisivanja:

09-01-2023

09:24:31



DN:

C=HR

O=UPRAVNI SUD U ZAGREBU

2.5.4.97=#130D48523835333338343935343437

L=ZAGREB

S=DREZGA

G=ANTE

CN=ANTE DREZGA

Uputa o pravnom lijeku:

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

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
- 3.
4. U spis