

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Primljeno: 26.01.2024., 10:15:31 h

Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica	
034-03/22-01/01	376-08/NJ	
Uredžbeni broj:	Prilozi	Vrijednost
437-24-08	0	



d3707649

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

poslovni broj: Usž-3721/22-2

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 sudaca toga suda Jelene Rajić, predsjednice vijeća, mr.sc. Inge Vezmar Barlek i Marine Kosović Marković, članica vijeća, te više sudske savjetnice Ivane Mamić Vuković, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja kojeg zastupa opunomoćenica Odvjetničkom društvu

odvjetnica u

protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između pretplatnika i operatora, odlučujući o žalbi tuženika protiv presude Upravnog suda u Zagrebu, poslovni broj: Usl-3855/21-10 od 12. rujna 2022., na sjednici vijeća održanoj 8. studenoga 2023.

presudio je

I Poništava se presuda Upravnog suda u Zagrebu, poslovni broj: Usl-3855/21-10 od 12. rujna 2022.

II Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/21-01/691, URBROJ: 376-08-21-5 od 13. studenoga 2021.

III Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova upravnog spora.

Obrazloženje

1. Presudom prvostupanjskog suda (točkom I izreke) poništena je osporena odluka tuženika, KLASA: UP/I-344-08/21-01/691, URBROJ: 376-08-21-5 od 13. studenoga 2021. i odbijen je zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe

Točkom II izreke presude naloženo je tuženiku isplatiti naknadu troškova upravnog spora tužitelju u iznosu do 6.250,00 kn/829,52 eura u roku od 30 dana od dana pravomoćnosti te točke izreke presude, dok je u preostalom dijelu zahtjev za naknadu troškova odbijen kao neosnovan. Točkom III izreke određeno je da će se presuda objaviti u Narodnim novinama. Navedenom odlukom tuženika, točkom I izreke, usvojen je zahtjev za rješavanje spora između ovdje zainteresirane osobe i tužitelja te je naloženo tužitelju da u roku od 15 dana od primitka te

odluke omogućiti raskid pretplatničkog ugovora vezano za uslugu, pod šifrom korisnika bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida te da otpiše potraživanje za račune od veljače 2021. nadalje te da, ukoliko je došlo do naplate, da se zainteresiranoj osobi vrati naplaćeni iznos. Prvostupanjskom presudom navedena odluka tuženika je poništena i odbijen je zahtjev zainteresirane osobe, polazeći od propuštanja zainteresirane osobe da podnese pritužbu u roku od 30 dana od zaprimanja pisanog odgovora tužitelja.

2. Tuženik u žalbi navodi da iz spisa predmeta proizlazi da ovdje zainteresirana osoba nije podnijela prigovor operatoru, već je uputila molbu za prijevremeni raskid ugovora. Operator je molbu tretirao kao prigovor, iako je dao informaciju kako uslugu može raskinuti bez plaćanja naknade ako dostavi dokaz o prebivanju. Protiv odgovora zainteresirana osoba nije imala razloga podnijeti pritužbu jer njime nije ništa odlučeno. Slijedom toga, operator nije imao uporište da poruku iz svibnja 2021. godine tretira kao zakašnjelu pritužbu i odbaci je bez ulaženja u meritum. Prvostupanjski sud je odbio zahtjev zainteresirane osobe za rješavanje spora, iako je iz obrazloženja presude razvidno da je intencija bila odbacivanje zahtjeva jer nisu ispunjene pravne pretpostavke za vođenje postupka. Ističe kako je riječ o jednostavnom upitu koji je postavila kćer krajnje korisnice koja je osoba starije životne dobi i koja očigledno u relevantnom razdoblju nije živjela u stanu za koji je sklopljen pretplatnički ugovor niti je koristila usluge. Upit je operator označio kao prigovor i postupao s njim s krajnjim formalizmom, što je u konačnici prihvatio i prvostupanjski sud. Tuženik smatra kako ovakva praksa potpuno zanemaruje položaj korisnika kao slabije strane u ugovornom odnosu te ohrabruje manipulativna postupanja operatora komunikacijskih usluga koji, kako mu odgovara od situacije do situacije, tretira upite kao prigovore, a prigovore kao upite. Predlaže poništiti prvostupanjsku presudu i odbiti tužbu.

3. Tužitelj u odgovoru na žalbu u bitnom navodi da je zainteresirana osoba podnijela pritužbu na pisani odgovor tužitelja po proteku propisanog roka od 30 dana od zaprimanja istog. Povjerenstvo za pritužbe potrošača tužitelja odbacilo je pritužbu kao nepravovremenu. Ističe i da je tuženik rješavao premetni upit kao prigovor. Pri tome je tuženiku jedino bilo sporno što tužitelj nije dostavio izračun naknade za prijevremeni raskid ugovora. Iz dokumentacije je razvidno da je tužitelj zainteresiranoj osobi pružio sve potrebne informacije i odgovore dok ista nije svojom voljom podnijela prigovor u propisanom roku. Predlaže odbiti žalbu. Traži trošak sastava odgovora na žalbu.

4. Žalba nije osnovana.

5. Ispitujući prvostupanjsku presudu u granicama žalbenih razloga sukladno odredbi članka 73. stavkom 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 20/10., 143/12., 152/14., 94/16., 29/17. i 110/21.- dalje: ZUS), Sud nalazi da je pobijanom presudom povrijeđen zakon.

6. Naime, iz podataka spisa predmeta razvidno je da je tuženik osporenom odlukom usvojio zahtjev za rješavanje spora između ovdje zainteresirane osobe i tužitelja, kao operatora javnih komunikacijskih usluga. Pri tome je tuženik naložio tužitelju da omogućiti raskid predmetnog pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida te otpis potraživanja od veljače 2021. godine nadalje odnosno vraćanje naplaćenog iznosa ukoliko je došlo do naplate. Tuženik se pozvao, između ostalog, na odredbe članka 50. i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 73/08., 90/11., 133/12., 80/13.,

71/14. i 72/17.-dalje: ZEK) kojima je reguliran postupak rješavanja prigovora krajnjeg korisnika te postupak rješavanja spora pred tuženikom. Ovo uz obrazloženje da je zahtjevom zainteresirana osoba tražila raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za uslugu i osporavala račune zbog nekorištenje usluge. Pri tome je istaknuto da je navela da na predmetnoj adresi više ne živi zbog lošeg zdravstvenog stanja i nesposobnosti komuniciranja, da ju je tijekom postupka zastupala kći kod koje je bila privremeno na skrbi, a da je potom smještena u dom za starije i nemoćne osobe, čiju potvrdu o svom smještaju je dostavila tuženiku. Tuženik je utvrdio, a što nije sporno, da je predmetni ugovor za paket usluga I 2d (TV+telefon) zainteresirana osoba aktivirala 3. siječnja 2020. uz ugovornu obvezu u trajanju od 24 mjeseca. Tuženik je također uputio i na odredbu članka 41. stavka 5. ZEK-a prema kojoj pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da, ako pretplatnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom pretplatnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, pretplatnik mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju iz članka 42. stavka 7. toga Zakona. Budući da tužitelj nesporno nije dostavio izračun predmetne naknade ni u postupku povodom prigovora zainteresirane osobe niti u postupku pred tuženikom, a radi provjere obračuna najpovoljnije naknade za prijevremeni raskid ugovora, to je tuženik usvojio zahtjev zainteresirane osobe i omogućio prijevremeni raskid ugovora bez plaćanja naknade.

7. U okolnostima konkretnog slučaja, kada postoje nejasnoće oko sadržaja komunikacije između korisnice i operatora (molba ili prigovor, odgovor ili pružanje informacije) tada se nejasnoća ne može tumačiti na štetu korisnika pa je valjalo poništiti prvostupanjsku presudu.

8. Podredno, kako tijekom postupka tužitelj nije dokazao da bi dostavio izračun naknade tražen od tuženika, a radi provjere obračuna najpovoljnije naknade, to je valjalo odbiti zahtjev za poništavanje odluke tuženika.

9. Slijedom navedenog valjalo je pozivom na odredbu članka 74. stavka 2. ZUS-a odlučiti kao u točki I i II izreke presude, a odluka o troškovima spora (točka III izreke), utemeljena je na odredbi članka 79. stavka 4. istog Zakona.

U Zagrebu 8. studenoga 2023.

Predsjednica vijeća
Jelena Rajić

Dokument je elektronički potpisan:
Jelena Rajić

Vrijeme potpisivanja:
22-01-2024
13:54:29



DN:
C=HR
O=VISOKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE
2.5.4.97=#DC1156415448522D313336313333630303638
OU=Signature
S=Rajić
G=Jelena
CN=Jelena Rajić