



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

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

Upravni sud u Splitu, po sucu Milanu Franiću, te Marijani Vidaković, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB: 87950783661, koju zastupa službena osoba [...], uz sudjelovanje zainteresirane osobe [...], radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 18. kolovoza 2025.

p r e s u d i o j e

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev za poništenje rješenja tuženika
KLASA: UP/I-344-08/21-01/1022, URBROJ: 376-08-21-06 od 4. rujna 2023.

Obrazloženje

1. Navedenim rješenjem tuženika (dalje: osporena odluka), odbijen je zahtjev tužitelja, kao korisnika, radi rješavanja spora sa zainteresiranom osobom, kao operatorom javnih komunikacijskih usluga, radi lažnog oglašavanja i lažnog obećanja nagrade, posebnog popusta i dodatnih pogodnosti na tarifu i na uređaj (točka 1. izreke) te radi računa za kolovoz 2021.
2. Tužitelj, u pravodobnoj tužbi, u podnescima, i na raspravi, u bitnome, prigovara sljedeće. Osporeno rješenje da je doneseno u ponovnom postupku, nakon presude ovoga suda broj Usl-95/22 od 30. lipnja 2023. kojom je poništeno ranije u ovoj stvari doneseno rješenje tuženika. Unatoč tomu da je osporeno rješenje obrazloženo 99% identično tom ranije poništenom rješenju, bez spominjanja Zakona o zaštiti potrošača prema pravnim shvaćanjima iz navedene presude. Bit ovoga spora da je oglas/reklama na službenoj Internet stranici operatora, u kojoj da je pisalo da operator sve svoje pretplatnike kod produljenja ugovora uvijek nagrađuje posebnim popustom i na tarifu i na uređaj. To da je operator (ovdje zainteresirana osoba) tužitelju priopćavao preko svih mogućih kanala (telefonskim pozivima, u Facebook i Internet razgovoru, u poslovnici) da bi ga privolio na produljenje ugovora. No u trenutku sklapanja ugovora tužitelju da operator (ovdje zainteresirana osoba) nije ponudio nikakav popust na tarifu. Popust na uređaj da je isti svim kategorijama korisnika (novi bez ili sa ugovorom, stari bez ili sa ugovorom, prijelaz s bonova, ...). Stoga da tužitelj osnovano smatra da je to bilo lažno oglašavanje/reklamiranje prije sklapanja ugovora. Pogrešno da je tuženik u osporenom rješenju primijenio pravila o teretu dokazivanja jer da je, po članku 38. Zakona o zaštiti potrošača, teret dokaza

u vezi s poslovnom praksom na trgovcu/operatoru a ne na tužitelju. Tuženik da je propustio odlučiti o zahtjevu tužitelja da se zabrani prakticiranje nepoštene poslovne prakse. Tuženik da nije primijenio pravila Zakona o obveznim odnosima o materijalnom nedostatku stvari. Operator da se u drugostupanjskom odgovoru odbio očitovati na sve tužiteljeve reklamacijske razloge. Pogrešno da je tuženik utvrdio da je vezano za prigovor na račun za kolovoz 2021. operator dostavio potvrdu o administrativno-tehničkoj provjeri jer da prvostupanjski odgovor operatora tu potvrdu ne sadrži. Potvrda dostavljena uz drugostupanjski odgovor da se odnosi samo na stavku "mjesečna naknada" na koju da tužitelj nije prigovorio. Navodi odgovora tuženika na tužbu, da su neosnovani, da ne otklanjaju tužbene prigovore, i da se pozivaju na sudsku praksu koja da u konkretnome slučaju nije primjenjiva (presuda Visokog upravnog suda Republike Hrvatske broj Usž-800/23 od 13. srpnja 2023.). Poziva se na odgovor na tužiteljevu predstavku od strane Državnog inspektorata, Službe za nadzor trgovine, usluga i zaštite potrošača, od 13. veljače 2025. (list 328-329 spisa ovoga spora) u kojemu odgovoru se utvrđuje da je zainteresirana osoba, oglašavajući pogodnosti za postojeće korisnike, u vidu posebnog popusta na paket i na uređaj, kojih pogodnosti se potom nije pridržavala – čime da je u poslovanju koristila nepoštenu poslovnu praksu pa da je stoga protiv iste podnesen optužni prijedlog nadležnom prekršajnom sudu, zbog prekršaja iz članka 149. stavak 1. točke 49. Zakona o zaštiti potrošača. To da je potvrđeno i navodima obrazloženja rješenja Državnog inspektorata od 16. travnja 2025. (list 336-342 spisa ovoga spora). Iz toga da nedvojbeno proizlazi da je tuženikovo osporeno rješenje u odnosnome dijelu potpuno nezakonito. Tužbenim zahtjevom traži poništenje osporenog rješenja.

3. Tuženik, u odgovoru na tužbu i na raspravi, u bitnome, navodi sljedeće. Poziva se na pravno shvaćanje Visokog upravnog suda Republike Hrvatske u presudi broj Usl-800/23-2, koja da je donesena u usporedivom predmetu. Osporeno rješenje da je doneseno na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kako je i navedeno u njegovu obrazloženju (str. 2). Stoga da ne stoje navodi tužitelja da tuženik nije postupio po uputi iz presude ovoga suda broj 7 Usl-95/22-5 (točke 12. i 13. obrazloženja te presude). Tuženik da je postupio po toj uputi ovoga suda i odlučio o dijelu zahtjeva za omogućavanjem realizacije obećane nagrade, obećanog posebnog popusta i obećanih dodatnih pogodnosti na tarifu i uređaj (točka 1. izreke osporenog rješenja), uz obrazloženje da tužitelj nije dostavio dokaze u svezi obećanih nagrada, popusta i dodatnih pogodnosti. To jer da tužitelj nije dostavio dokaze da je od operatora zaprimio konkretnu ponudu iz koje bi proizlazilo da su mu obećani popusti, nagrade i dodatne pogodnosti te o kojim se konkretno pogodnostima za njega osobno radi, čime da su tužiteljevi navodi u tom dijelu paušalni. Tuženik da je, na str 3. osporenog rješenja, jasno naveo da je u odnosu na zahtjev korisnika za otpisom računa za kolovoz 2021. administrativno-tehnička provjera ispravnosti računa, dostavljena korisniku 22. rujna 2021., zbog čega je njegov zahtjev odbijen, prethodno utvrdivši da tužitelj nije dokazao osnovanost svog zahtjeva. Vezano za postupak kod Državnog inspektorata na koji tužitelj upire, presudom Visokog upravnog suda broj Usž2498/2023-3 da je zauzeto pravno shvaćanje da eventualni postupak pred Državnim inspektoratom nije pravno pitanje koje čini samostalnu pravnu cjelinu a bez rješavanja kojeg nije moguće riješiti spor iz čl. 51 stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Dakle, postupak pred Državnim inspektoratom da je općeniti te se odnosi na eventualno općenito postupanje trgovaca/operatora dok u konkretnome slučaju imamo pretplatnički ugovor na koji je korisnik pristao. Predlaže odbijanje tužbenog zahtjeva.

4. Zainteresirana osoba, iako pozvana, nije odgovorila na tužbu.
5. U ovome sporu, kojega je predmet ocjena zakonitosti osporenog rješenja, dostavljanjem navedenih podnesaka, i održavanjem javne rasprave 21. ožujka 2025. i 11. srpnja 2025., strankama je omogućeno izjašnjavanje o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovoga spora, shodno članku 6. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ br. 36/24., dalje: ZUS-a) koji se u ovome sporu primjenjuje na temelju članka 169. stavka 1. toga zakona.
6. Navedena ročišta za raspravu su održana bez prisutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe koja nije opravdala izostanak (članci 89. stavak 4. i 91. stavak 3. ZUS-a) a u prisutnosti tužitelja i uvodno imenovane zastupnice tuženika.
7. Ovaj sud je u ovome sporu izveo dokaze uvidom u svu dokumentaciju spisa ovoga spora i spisa tuženika u kojemu je doneseno osporeno rješenje. Preostali, po tužitelju predloženi, dokaz, uvidom u njegov gmail račun, da bi se utvrdilo je li mu 22. rujna 2021. dostavljena potvrda o administrativno-tehničkoj provjeri; ovaj sud nije izvodio jer je to bilo suvišno za presuđenje u ovome sporu iz razloga navedenih u nastavku obrazloženja ove presude.
8. Tužbeni zahtjev nije osnovan.
9. Prema članku 182. stavku 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" br. 76/22., 14/24.), postupci započeti prema odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.; dalje: ZEK 08) do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama toga Zakona i propisa donesenih na temelju toga Zakona.
10. S obzirom da je osporenim rješenjem odlučeno o tužiteljevim zahtjevima koje je tuženik zaprimio 10. kolovoza 2021. i 22. listopada 2021., u konkretnome se slučaju primjenjuje ZEK 08 kojim je u, za ovu stvar mjerodavnim, odredbama iz članka 51. propisano:

“(1) U slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 50. stavka 13. ovoga Zakona. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom, a operator javnih komunikacijskih usluga za to vrijeme ne smije pokrenuti postupak prisilne naplate niti ustupiti osporenu tražbinu.

 - (2) Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz stavka 1. ovoga članka. Ako krajnji korisnik usluga u postupku rješavanja tog spora zbog iste činjenične i pravne osnove podnese tužbu nadležnom sudu, obustavlja se postupak rješavanja spora pred Agencijom.
 - (3) Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa.
 - (4) Povjerenstvo iz stavka 3. ovoga članka ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela koje se osniva pri Agenciji prema posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Način rada Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka pobliže se propisuje pravilnikom koji donosi Vijeće Agencije.

- (5) Operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješavanja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja, u skladu s odredbama članka 15. ovoga Zakona.
- (6) Nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka Agencija odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave.
- (7) Agencija donosi odluku o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje tog spora.
- (8) Odluka Agencije o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka mora biti detaljno obrazložena.
- (9) Odluku iz stavka 8. ovoga članka Agencija objavljuje u skladu s odredbama članka

14. ovoga Zakona."

11. Iz spisa koji je dostavio tuženik proizlazi, a i nesporno je među strankama:
 - da je, po zahtjevu za produljenje pretplatničkog odnosa i ugovaranje obveznog trajanja br. [...] od 4. lipnja 2021. s Prilogom zahtjevu za produljenje pretplatničkog odnosa i ugovaranje obveznog trajanja br. [...], tužitelj kao korisnik sa zainteresiranom osobom kao operatorom sklopio pretplatnički ugovor za tarifu [...] / 169,00 kuna, za pretplatnički broj [...], uz ugovornu obvezu 24 mjeseca te kupnju IPHONE 11 64GB RED, cijena 6.799,00 kuna, cijena s popustom 5.207,60 kuna, iznos mjesečne rate 217,00 kuna;
 - da je taj pretplatnički ugovor sklopljen u skladu sa Cjenikom telekomunikacijskih usluga zainteresirane osobe i Uvjetima korištenja otplate uređaja na rate;
 - da je osporenim rješenjem negativno (odbijajuće) odlučeno o tužiteljevima zahtjevima podnesenima protiv drugostupanjskih odgovora zainteresirane osobe od 6.kolovoza 2021. i 21. listopada 2021. kojima je zainteresirana osoba odgovorila na tužiteljeve reklamacije;
 - da je predmetne zahtjeve, odbijene osporenim rješenjem, tužitelj podnio radi lažnog oglašavanja i lažnog obećanja nagrade, posebnog popusta i dodatnih pogodnosti na tarifu i na uređaj te radi računa za kolovoz 2021.
 - da je o istim zahtjevima tuženik bio odlučio rješenjem od 30. studenoga 2021. koje je, presudom ovoga suda broj 7 Usl-95/22-5 od 30. lipnja 2023., poništeno te je predmet vraćen tuženiku na ponovni postupak u kojemu je osporeno rješenje doneseno;
 - da se u navedenoj presudi ovoga suda od 30. lipnja 2023. u bitnome obrazlaže:

"Odredbom članka 26. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 41/14, 110/15 i 14/19 dalje: ZZZP), propisano je da je pravna osoba s javnom ovlaštenom 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.

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

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."

12. Među strankama je sporno je li osporeno rješenje doneseno u zakonito provedenom postupku te pravilnom primjenom materijalnog prava na pravilno i potpuno utvrđeno činjenično stanje, uz uvažavanje netom citiranih uputa za ponovni postupak iz gore navedene poništajne presude ovoga suda.

13. U ovoj je upravnoj stvari riječ o sporu između krajnjeg korisnika usluga (ovdje tužitelja) i operatora javnih komunikacijskih usluga (ovdje zainteresirane osobe). Rješavanje toga spora, od strane tuženika kao nadležnog, uređuje gore citirani za ovu stvar mjerodavni članak 51. ZEK 08.

14. Prema navodima koje je sam tužitelj iznio u ovome upravnom sporu, bit je predmetnoga spora između tužitelja i zainteresirane osobe u sljedećem. Zainteresirana osoba, koja je, na sve načine opisne gore izloženim tužbenim navodima, oglašavala da "Prilikom produljenja ugovora ... svoje postojeće pretplatnike uvijek nagrađuje posebnim popustima na paket i na uređaj. Popusti se dodjeljuju individualno i u tom trenutku predstavljaju najbolju ponudu na tržištu koju možete ostvariti". (slika zaslona, u spisu tuženika, na listu 195 spisa ovoga spora); tužitelja, mada je postojeći pretplatnik, prilikom produljenja ugovora, nije nagradila posebnim posutima na paket i na uređaj budući da mu nije ponudila nikakav popust na paket/tarifu nego samo popust na uređaj jednak za sve kategorije korisnika (novi bez ili sa ugovorom, stari bez ili sa ugovorom, prijelaz s bonova, ...).

15. Iz te činjenične osnove, tužitelj, u predmetnim zahtjevima, prigovara lažno oglašavanje i lažno obećanje nagrade, posebnog popusta i dodatnih pogodnosti na tarifu i na uređaj. Ti su zahtjevi u tomu dijelu odbijeni osporenim rješenjem. S obrazloženjem, u bitnome:

"Korisnik nije dostavio HAKOM-u dokaze o konkretnim iznosima obećanih nagrada, popusta i dodatnih pogodnosti na tarifu i na uređaj za koje tvrdi da ih [...] lažno nudi, kao niti iznose nagrada, popusta i dodatnih pogodnosti na tarifu i na uređaj koje korisnik zahtijeva. Korisnik samo navodi kako su mu djelatnici [...] prije sklapanja ugovora obećavali nagrade, popuste i dodatne pogodnosti na tarifu i na uređaj koji vrijede za postojeće korisnike, kako putem facebooka tako i korisniku direktno, što je utjecalo na donošenje njegove odluke o sklapanju ugovora, a iz dokumentacije koju je dostavio HAKOM-u vidljivo je da su navedena obećanja paušalne prirode, pri čemu se korisnika svaki put upućuje da konkretnu ponudu za novi ugovor zatraži na ovlaštenom prodajnom mjestu. Korisnik nije dostavio dokaze da je od [...] dobio konkretnu ponudu o navedenom. Prije sklapanja ugovora, korisnik je bio obavezan pročitati sve uvjete koji su mu ponuđeni, a potpisom pretplatničkog ugovora, prihvatio je sve uvjete navedene u pretplatničkom ugovoru."

16. Po stavu ovoga suda, na tužitelju je bilo da ne pristane na ponudu produljenja toga ugovora iz bilo kojega razloga. Pa i onoga da ponuda ne odgovara gore citiranom oglašavanju druge ugovorne strane. No tužitelj to nije učinio nego je tužitelj ponuđeno produljenje ugovora prihvatio i tako je sklopio odn. produljio pretplatnički ugovor iako je prethodno bio upoznat sa svim uvjetima zahtijeva odn. toga produljenja.

17. Uostalom, i u gore citiranom oglasu stoji da se popusti dodjeljuju individualno, a tužitelj je i ostvario individualno mu dodijeljene popuste (na uređaj, kao za sve kategorije korisnika, ne i na tarifu), te je sam tužitelj na tu i takvu ponudu produljenja ugovora pristao tj. zaključio je ugovor.

18. Glede tužiteljevih prigovora iz osnove materijalnih nedostataka stvari koje uređuje Zakon o obveznim odnosima, navesti je da se u vezi toga pravnu zaštitu ostvaruje pred redovnim sudom u parničnom postupku; a ne u upravnom postupku i sporu.

19. Stoga, i po stavu ovoga suda, zbog gore opisanog oglašavanja od strane zainteresirane osobe, kojemu tužitelj prigovara, nema mjesta usvajanju predmetnoga zahtijeva tužitelja u ovdje predmetnoj stvari spora iz članka 50. ZEK 08, a po osnovi lažnog oglašavanja i lažnog obećanja nagrade, posebnog popusta i dodatnih pogodnosti na tarifu i na uređaj.

20. Pritom postupci kod Državnog inspektorata povodom predstavke koju je tužitelj uputio iz iste činjenične osnove (obavijest i rješenje na koje se tužitelj poziva), ukazuju na moguću prekršajnu odgovornost zbog takvog oglašavanja od strane zainteresirane osobe (pokrenut je prekršajni postupak). No to je druga vrsta pravne stvari i nije od utjecaja na rješavanje ovdje predmetne upravne stvari koja je predmet ovoga spora, a iz razloga prethodno navedenih u ovoj presudi.

21. Isto tako ovaj sud nalazi da je pravilno ocijenjen neosnovanim i tužiteljev zahtjev u dijelu koji se odnosi na račun za kolovoz 2021. budući da su iznosi zaračunati tim računom sukladni pretplatničkom ugovoru, kako se to pravilno obrazlaže u osporenom rješenju. Potvrda o administrativno-tehničkoj provjeri za koju tužitelj prigovara da mu nije dostavljena, u spisu je koji je tuženik dostavio uz odgovor na tužbu, a sam tužitelj tužbenim navodima čini nespornim da mu je ista dostavljena uz drugostupanjski odgovor. Stoga ovaj sud nije izvodio gore navedeni po tužitelju predložen dokaz na okolnost je li odn. kada je dostavljana tužitelju ta potvrda.

22. Slijedom navedenog, ovaj sud ocjenjuje da gore izloženi prigovori tužitelja ne mogu dovesti do drukčijeg rješavanja od onoga iz osporenog rješenja koje je zakonito i neopterećeno kojim od razloga ništavosti (članak 128. stavka 1. Zakona o općem

upravnom postupku, „Narodne novine“ broj 47/09 i 110/21) na koje se pazi po službenoj dužnosti (članak 47. stavak 3. ZUS-a) pa je, na temelju članka 116. stavka 1. ZUS-a, presuđeno kao u izreci.

U Splitu 18. kolovoza 2025.

SUDAC
Milan Franić

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU: Protiv ove presude dopuštena je žalba, u roku od 15 dana od dana dostave, putem ovoga suda, u 4 primjerka, za Visoki upravni sud Republike Hrvatske. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude.

DNA:

- tužitelju uz zapisnik o objavi
- tuženiku uz zapisnik o objavi
- z. o. uz zapisnik o posljednjem ročištu za raspravu i zapisnik o objavi - u spis

N/ Spis u kalendar 50 dana.

Naplatiti sudsku pristojbu nakon pravomoćnosti.