



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U OSIJEKU
Trg Ante Starčevića 7/II

Poslovni broj: 6 UsI-632/17-7

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primijeno:	5.11.2018. 8:26:50	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/16-01/34	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-18-4		0

U IME REPUBLIKE HR



PRESUDA

Upravni sud u Osijeku, po sucu Dariu Mađarošu, uz sudjelovanje zapisničarke Anice Anice Žigmundić, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta F. Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 31. listopada 2018.,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/16-01/240, URBROJ: 376-05/MB3-16-6 (IM) od 23. lipnja 2016.

Obrazloženje

Tužitelj je Upravnom sudu u Zagrebu podnio tužbu protiv uvodno označenog tuženika radi ocjene zakonitosti njegova rješenja KLASA: UP/I-344-08/16-01/240, URBROJ: 376-05/MB3-16-6 (IM) od 23. lipnja 2016. te je isti spis zaprimljen kod Upravnog suda u Zagrebu pod poslovnim brojem UsI-2519/16.

Rješenjem predsjednika Visokog upravnog suda Republike Hrvatske broj: 31 Su-227/2017-2 od 04. travnja 2017. navedeni predmet ustupljen je Upravnom sudu u Osijeku na nadležno rješavanje te je upisan pod poslovnim brojem: UsI-632/17.

Osporavanim rješenjem tuženika odbijen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga Zagreb (dalje:).

Tužitelj u tužbi navodi kako mu je u provedenom upravnom postupku nanesena nepravda. Ističe svoje loše imovno i zdravstveno stanje kao i nerazmjernu u imovini tužitelja i tvrtke . Smatra da je prevaren od strane tvrtke jer mu ta tvrtka nije napravila nikakvu uslugu, već mu je uzela ono malo imovine što tužitelj ima. Očekuje pošteno rješavanje ovog upravnog spora. Iz sadržaja tužbe proizlazi kako predlaže poništiti osporavano rješenje.

U odgovoru na tužbu tuženik navodi kako je proveo postupak na temelju odredbe članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, a povodom zahtjeva tužitelja vezano uz

prigovor na povredu odredbi pretplatničkog ugovora od strane operatora javnih komunikacijskih usluga. Ističe kako je tužitelj nesporno potpisao zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa s tvrtkom, te je stoga izvršena aktivacija ugovorne obveze u trajanju od 24 mjeseca. Također, tužitelj je odabrao samoinstalaciju korisničke opreme. Napominje kako je prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, čiji sastavni dio čine Opći uvjeti poslovanja tvrtke, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga, tužitelj svojim potpisom potvrdio da je prije sklapanja pretplatničkog ugovora upoznat i da u cijelosti prihvaća odredbe Općih uvjeta poslovanja. Naglašava kako prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora proizvodi određene pravne posljedice za korisnika te nije bilo zakonske osnove za odobrenje naknade za prijevremeni raskid ugovora bez plaćanja naknade za raskid pretplatničkog odnosa za preostalo vrijeme trajanja ugovorne obveze. Tužitelj nije prilikom traženja raskida ugovora zatražio prijenos broja u mrežu drugog operatora pa nije bilo osnove za usvajanje njegova zahtjeva u dijelu koji se odnosi na povrat telefonskog broja. Navodi i da tužitelj ne dokazuje tvrdnju kako je prijevarom od strane nagovoren na sklapanje pretplatničkog ugovora. Zaključno predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Iako uredno pozvana, zainteresirana osoba nije ovom Sudu dostavila odgovor na tužbu.

Sud u ovom sporu nije održao raspravu na temelju članka 36. točke 4. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. – Odluka i Rješenje Ustavnog suda RH i 29/17., dalje u tekstu: ZUS).

Ocjenjujući zakonitost rješenja tuženika, Sud je izvršio uvid u svu dokumentaciju koja prileži spisu upravnog postupka i ovog spora.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Člankom 12. stavkom 1. točkom 11. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14., dalje u tekstu: ZEK) propisano je da je u nadležnosti tuženika rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga, utvrđivanje infrastrukturnog operatora na općem dobru i nekretninama drugih osoba te utvrđivanje visine naknade za pravo puta.

Prema odredbi članka 41. ZEK prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor) (stavak 1.). Pretplatnički ugovor i opći uvjeti poslovanja iz članka 42. ovoga Zakona moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje (stavak 2.). Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga, u skladu s odredbama članka 42. i 42.a ovoga Zakona. Svaki krajnji korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja iz članka 42. i cjenika usluga iz članka 42.a ovoga Zakona (stavak 3.). Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nuditi i pretplatničke ugovore u trajanju od jedne godine. Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima (stavak 4.). Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, 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. ovoga Zakona (stavak 5.). U slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. ovoga članka, osim dospelog dugovanja za pružene usluge (stavak 6.). Ako operator javnih komunikacijskih usluga namjerava obustaviti pružanje svojih usluga, mora o tome obavijestiti krajnje korisnike tih usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana unaprijed (stavak 7.). Operator javnih komunikacijskih usluga ne može uvjetovati krajnjem korisniku usluga sklapanje pretplatničkog ugovora za javnu komunikacijsku uslugu, uključujući i priključak na javnu komunikacijsku mrežu, sklapanjem pretplatničkog ugovora za koju drugu javnu komunikacijsku uslugu ili kupnjom pretplatničke terminalne opreme (stavak 8.). Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju svojim krajnjim korisnicima usluga omogućiti da unaprijed odrede dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora (stavak 9.). Odredbe ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju i na korisnike unaprijed plaćenih usluga (stavak 10.). Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na pretplatničke ugovore sklopljene u postupku javne nabave (stavak 11.).

Odredbom članka 50. ZEK propisano je kako krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora (stavak 1.). Prigovor iz stavka 1. ovoga članka krajnji korisnik usluga podnosi u pisanom obliku operatoru javnih komunikacijskih usluga, koji provodi postupak rješavanja prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji (stavak 2.). Krajnji korisnik usluga može podnijeti prigovor iz stavka 1. ovoga članka: 1. na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za pružene usluge, 2. na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge, 3. u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovoga članka u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora (stavak 3.).

Sukladno odredbi članka 51. ZEK 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 ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora 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 (stavak 1.). 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 (stavak 2.). Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivian i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa (stavak 3.). 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 (stavak 4.). Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan 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 (stavak 5.). 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 (stavak 6.). 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 (stavak 7.). Odluka Agencije o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka mora biti posebno obrazložena (stavak 8.). Odluku iz stavka 8. ovoga članka Agencija objavljuje u skladu s odredbama članka 14. ovoga Zakona (stavak 9.).

Uvidom u spis upravnoga postupka utvrđeno je kako je tuženik dana 29. veljače 2016. zaprimio zahtjev tužitelja za rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga te 25. travnja 2016. dopunu toga zahtjeva. U konkretnom slučaju tužitelj je naveo kako od samog početka nije bio zadovoljan isporučenim uslugama te kako je za instalaciju opreme tražio naknadu od 500,00 kn, na što nije pristao. Tužitelj je naveo kako su se pojavile smetnje kod istovremenog korištenja telefona i televizije što je prijavio, no navedene smetnje nisu otklonjene. Istaknuo je kako mu je prilikom sklapanja ugovora zastupnik rekao kako može jednostrano raskinuti ugovor kada god to želi te smatra da je prevaren. Nadalje je iznio kako ne koristi internet te da nema potrebu za punim paketom usluga jer se istim ne zna služiti. Napomenuo je da ne bi tražio raskid ugovora da je bio zadovoljan pruženim uslugama. Tužitelj je dodatno specificirao svoj zahtjev na način da je naveo kako osporava naplatu naknade za prijevremeni raskid ugovora te prisilno oduzimanje telefonskog broja.

Tuženik je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja 01. ožujka te 05. travnja 2016. zatražio očitovanje.

u svom odgovoru navodi kako je tužitelj 09. svibnja 2014. s zaključio ugovor za paket usluga na neodređeno vrijeme uz obvezno trajanje od 24 mjeseca. Temeljem zaključenih ugovora ostvario je pogodnost – 50 % nižu mjesečnu naknadu prva tri mjeseca. Tužitelju je dostavljena oprema putem ovlaštenog dostavljača kao samoinstalački paket, kako je i zatraženo ugovorom. Nadalje, 05. lipnja 2014. tužitelj je zatražio aktivaciju dodatnih programskih paketa, paket te su mu 06. lipnja 2014. poslane Obavijesti o zaključenju ugovora o pružanju navedenih usluga. Tužitelj je 20. listopada 2014. podnio prigovor na kvalitetu usluge, međutim do tada nije prijavio niti jednu poteškoću s uslugom, a istoga dana po pozivu nadležne službe odbio je izvršiti potrebne provjere. Ističe da je navod tužitelja u zahtjevu za rješavanje spora tuženiku, kako je imao smetnje telefoniranja i prijema te je isto prijavljivao, neosnovan. napominje da tužitelj nije prijavio niti jednu poteškoću sa uslugom sve do 15. travnja 2015. kada prijavljuje poteškoću s prikazom broja pozivatelja koja je otklonjena 21. travnja 2015. Tužitelj 13. te 23. veljače 2015. dostavlja prigovor te traži isključenje usluge te mu je uz rješenje prigovora dostavljena dokumentacija za raskid i upućen je u naplatu naknade za prijevremeni raskid u slučaju raskida prije isteka ugovorne obveze. Nastavno na navedeno, 08. svibnja 2015. zaprima potpisanu dokumentaciju za raskid usluge s priloženom kopijom osobne iskaznice te su na temelju zaprimljene dokumentacije usluge trajno isključene 2. lipnja 2015., a s obzirom da je tužitelj imao ugovornu obvezu do 27. svibnja 2016., tužitelju je na računu za lipanj 2015. naplaćena naknada za isključenje usluge sukladno cjeniku.

Zahtjev za rješavanje spora obrađen je na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije. Na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, a sukladno članku 12. i 51. ZEK, tuženik je donio pobijano rješenje od 23. lipnja 2016.

Tuženik je pobijano rješenje donio iz razloga što se na temelju ZEK prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i korisnika javnih komunikacijskih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom, a ti se ugovori temelje na Općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu s člankom 41. ZEK.

Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa za pružanje usluga, podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja usluga koji su utvrđeni Općim uvjetima poslovanja za javne komunikacijske usluge (dalje: Opći uvjeti). Zahtjev prihvaćen od strane zajedno s Općim uvjetima čini pretplatnički ugovor, što je sukladno članku 41. stavku 4. ZEK. Svaki korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih Općih uvjeta i cjenika usluga.

Uvidom u presliku Zahtjeva za uključenje paketa od 09. svibnja 2014. tuženik je utvrdio da je tužitelj u cijelosti prihvatio odredbe Općih uvjeta te je tom prilikom izvršena aktivacija ugovorne obveze u trajanju od 24 mjeseca. Tužitelj je 05. lipnja 2014. zatražio aktivaciju dodatnih programskih paketa paket te su mu 06. lipnja 2014. poslani Obavijesti o zaključenju ugovora o pružanju navedenih usluga. Uvidom u presliku zahtjeva tuženik je također utvrdio kako je tužitelj odabrao samoinstalaciju korisničke opreme, a ne instalaciju od strane tehničara koja se posebno naplaćuje pa slijedom navedenoga tvrdnje tužitelja od nepostavljanju opreme od strane nisu utemeljene niti iz priložene dokumentacije proizlaze njegove tvrdnje o smetnjama prilikom korištenja ugovorene usluge.

Uvidom u Odluku o reklamaciji od 4. veljače 2016. tuženik nalazi kako je Povjerenstvo uvidom u poslovne sustave te provedenom administrativno – tehničkom analizom, utvrdilo kako je prigovor na račune zaključno za lipanj 2015. godine podnesen po proteku zakonskog roka utvrđenog odredbom članka 50. ZEK te o navedenom nije ovlašteno raspravljati pa se reklamacija u odnosu na navedene račune odbacuje, a da je prigovor na račun za razdoblje od 01. srpnja do 31. listopada 2015. u iznosu od 20,25 kn podnesen u zakonskom roku te da je isti ispravno obračunat, jer se odnosi na zatezne kamate zbog kašnjenja s plaćanjem računa za travanj 2015. godine te je u navedenom dijelu reklamacija odbijena.

Članak 17. stavak 1. Općih uvjeta, koji je usklađen s odredbom članka 50. stavka 3. točke 1. ZEK, propisuje kako se prigovor na iznos zaduženja podnosi operatoru u roku od 30 dana od dana dospijeća računa. Nastavno na navedenu odredbu, tuženik rješava pitanja koja su prethodno obrađena u postupku pred operatorom pa je nastavno na navedeno utvrđeno kako prigovor po računima zaključno za lipanj 2015. godine nije podnesen u navedenom roku te ne postoje zakonske pretpostavke za obradu istoga, a predmetom postupka pred tuženikom mogu biti isključivo računi koji se odnose na razdoblje od 01. srpnja do 31. listopada 2015.

Na temelju članka 41. stavka 5. ZEK, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku, ali u slučaju raskida ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak 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 kada se ugovor raskida zbog izmjena cjenika tijekom trajanja pretplatničkog odnosa, a koje su nepovoljnije za pretplatnika u odnosu na ugovorene cijene.

Prijevreteni raskid pretplatničkog ugovora prije isteka obveznog trajanja ugovora proizvodi određene pravne posljedice za korisnika, a to je obveza plaćanja preostalih mjesečnih naknada do kraja ugovorenog razdoblja ili naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, sukladno članku 41. stavku 5. ZEK. Obzirom da je utvrđeno kako je pretplatnički ugovor sklopljen 09. svibnja 2014. uz obvezno trajanje od 24 mjeseca te kako u trenutku kada je korisnik zatražio raskid ugovora nije isteklo vrijeme obveznog trajanja ugovorne obveze, tuženik je zaključio kako ne postoji zakonska osnova za odobrenje naknade za prijevreteni raskid ugovora bez plaćanja naknade za raskid pretplatničkog odnosa za preostalo vrijeme trajanja ugovorne obveze. Također, tuženik je utvrdio kako tužitelj prilikom traženja raskida ugovora nije zatražio

prijenos broja u mrežu drugog operatora te je tuženik zaključio kako nema osnove za usvajanje zahtjeva tužitelja u dijelu koji se odnosi na povrat tužitelju telefonskog broja

Uzimajući u obzir sve prethodno navedeno, sud smatra kako je pobijano rješenje tuženika zakonito. Naime, navodi tužitelja iz tužbe svode se na tvrdnju da je tužitelju nanesena nepravda, da je tužitelj prevaren od tvrtke koja mu nije izvršila nikakve usluge, već mu je uzela njegovu imovinu koje ima malo te da traži pošteno rješavanje ovoga upravnog spora. Međutim, iz gore iznesenih činjenica utvrđenih tijekom rješavanja ove upravne stvari Sud je utvrdio nespornu činjenicu da je predmetni pretplatnički ugovor sklopljen i da je tužitelj zaprimio sve zakonom propisane informacije. Nadalje, tužitelj ni na koji način nije dokazao svoje tvrdnje o prijevarnom postupanju djelatnika prilikom sklapanja predmetnog pretplatničkog ugovora pa Sud zaključuje kako u konkretnom slučaju nije došlo do povrede odredbi ZEK na štetu tužitelja, čije gore citirane odredbe je tuženik prilikom donošenja pobijanog rješenja od 23. lipnja 2016. pravilno primijenio.

S obzirom na navedeno, a sukladno članku 57. stavku 1. ZUS-a odlučeno je kao u izreci ove presude.

U Osijeku 31. listopada 2018.

Sudac
Dario Mađaroš v. r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovoga Suda, u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 66. st. 5. Zakona o upravnim sporovima).

Za točnost otpavka – ovlaštteni djelatnik

