



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

Poslovni broj: 14 UsI-377/17-14

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	7.9.2018. 10:06:14	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/18-01/12	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-18-11		0



d2142216

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sucu Sandri Ćoraš Gega, te Mariji Balić Matijašević, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupane po opunomoćenici, diplomiranoj pravnici i zaposlenici, temeljem generalne punomoći položene kod Upravnog suda u Splitu, uz sudjelovanje zainteresirane osobe

radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon održane usmene i javne rasprave zaključene dana 23. kolovoza 2018. u nazočnosti opunomoćenice tuženika, dana 31. kolovoza 2018.

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži da se poništi rješenje tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/17-01/982, URBROJ: 376-05-17-4 od dana 31. listopada 2017.

Obrazloženje

U pravovremenoj tužbi podnesenoj protiv rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/17-01/982, URBROJ: 376-05-17-4 od dana 31. listopada 2017., tužitelj je, u bitnom, naveo da je sklopio ugovor sa preko telefona dana 28. ožujka 2017., na 24 mjeseca, uz 3 mjeseca promotivnog popusta na cjelokupni iznos od 150,00 kn. Hrvatska agencija za mrežne djelatnosti da se slaže da je prekršio ugovor i da mora skinuti te obračunske pogreške. Naime, da je zatražio raskid ugovora sklopljenog s

iz mnogo razloga: šalju da uplati nešto što nema veze sa ugovorom, telefonom govore jedno a rade sasvim drugo i da je Internet ograničen na , a ne kako oni kažu bez ograničenja. Prvi prigovor da su mu odbili uz obrazloženje da je sve u redu, a nakon toga da je opet poslao pisani prigovor koji da je isto odbijen uz obrazloženje da oni ne vide kršenje ugovora. Onda da se žalio Hrvatskoj agenciji za mrežne djelatnosti koji da su ustanovili da krši ugovor, ali da ipak nisu donijeli odluku za raskid ugovora iz čega proizlazi da je tužitelj nezadovoljan osporenim rješenjem tuženika u dijelu koji se odnosi na raskid ugovora, odnosno da isti traži da se poništi točka III. osporenog rješenja tuženika.

Tuženik je u odgovoru na tužbu naveo da je osporenom odlukom odbijen zahtjev za rješavanjem spora tužitelja u dijelu u kojem je zatražio raskid pretplatničkog ugovora sklopljenog s bez plaćanja naknade za raskid, dok je u dijelu prigovora na račune zahtjev usvojen. U odnosu na citiranje teksta o najčešće postavljenim pitanjima na službenoj

stranici tuženika da pojašnjava kako se ni jedno od pitanja i odgovora ne odnosi na situaciju u kojoj se nalazio tužitelj. Nadalje, da pravo na raskid zbog nemogućnosti ili neispunjavanja obveza iz pretplatničkog ugovora od strane operatora treba razlikovati od prava na raskid u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, a koje da je predviđeno Zakonom o zaštiti potrošača (NN br. 41/14 i 110/15). Naime, da pravo na raskid zbog nemogućnosti pružanja usluge nije ograničeno nikakvim rokom, da ga korisnici mogu ostvariti bilo kada ako tijekom korištenja usluge operator ne osigurava uslugu na način kako se obvezao ugovorom. U konkretnom slučaju da to nije tako, s obzirom da su informacije u samom zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog ugovora i ostalim dokumentima koji čine pretplatnički ugovor u potpunosti u skladu s onim što se i pruža tužitelju te da je učinjena pogreška ispravljena i da ne predstavlja kontinuiranu situaciju. S druge strane, da pravo na raskid u roku od četrnaest dana predstavlja zaštitu korisnika u odnosu na sklapanje ugovora na daljinu i izvan proslovnih prostora trgovca, kada svaki korisnik nakon ugovaranja usluge na takav način ima dodatni rok proučiti cjenik i uvjete korištenja usluge, detaljno pročitati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i provjeriti ogovara li ono što mu je rečeno onome što je napisano. Ukoliko se ipak odluči odustati od ugovora da ima rok od četrnaest dana za raskid bez plaćanja naknade i bez obveze navođenja razloga. Imajući u vidu navedeno da je jasno da okolnost vremena primanja računa nije od utjecaja na pravo tužitelja na raskid ugovora bez plaćanja naknade u bilo koje vrijeme ukoliko bi često ili kontinuirano pružao uslugu protivno navedenom u samom ugovoru pa je slijedom navedenog predložio da se odbije tužbeni zahtjev tužitelja.

Na ročištu, dana 23. kolovoza 2018., opunomoćenica tuženika navela je da izlaže i predlaže kao u odgovoru na tužbu te da je tuženik potpuno i pravilno utvrdio činjenično stanje i donio zakonitu odluku. Napomenula je kako tužitelj nema pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid niti prema Zakonu o zaštiti potrošača, a niti prema odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama. Iz navedenog razloga da je prigovor tužitelja tuženik u tijeku postupka djelomično usvojio te da na taj način tužitelj nije oštećen, stoga da nema daljnjih dokaznih prijedloga te da predlaže odbiti tužbeni zahtjev u cijelosti.

Zainteresirana osoba je u odgovoru na tužbu navela da prije svega ističe da je u ovom upravnom sporu među strankama nesporno da je tužitelj sklopio pretplatnički ugovor putem telefona te da je zainteresirana osoba ispunila obvezu dostave potvrde o sklopljenom ugovoru u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Narodne novine", br. 41/14 i 110/15; dalje u tekstu: ZZZP). Tužitelj da nije iskoristio zakonsko pravo otkaza ugovora u roku od 14 dana prema članku 72. ZZZP-a iako da je o tom pravu jasno poučen u Potvrdi o sklopljenom ugovoru. Prigovor tužitelja na stavku na računu za mjesečnu naknadu za korištenje mreže da je tuženik prihvatio čime da je otklonjena bilo kakva negativna posljedica za tužitelja. Tužitelju da je pružila ugovorenu uslugu u cijelosti u skladu s pretplatničkim ugovorom, a koji pored obrasca zahtjeva da čine Opći uvjeti poslovanja zainteresirane osobe, uvjeti korištenja ugovorene usluge te Cjenik usluga, kako je to definirano odredbom članka 41. stavak 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.; dalje u tekstu: ZEK). Svi dokumenti da su dostupni na prodajnim mjestima i na internetskim stranicama zainteresirane osobe, a kako je to jasno navedeno u Potvrdi o sklopljenom ugovoru. Slijedom navedenog da su pod točkom IV. sastavni dio pretplatničkog ugovora, koji je tužitelj sklopio sa zainteresiranom osobom, i Uvjeti korištenja posebne

koji da su dostavljeni tužitelju.

Citirajući točku 10. Uvjeta naveo je da tužitelj opetovano ukazuje na naplatu mjesečne naknade za korištenje mreže kao razlog zbog kojega bi imao pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Međutim, da je tužitelj u tom dijelu zahtjeva uspio u sporu, ali s druge strane da zanemaruje činjenicu da je cijelo vrijeme nesmetano koristio usluge i to uz popuste na mjesečnu naknadu tijekom 24 mjeseca i dodatan popust tijekom prva tri mjeseca. Zainteresirana osoba da je time u cijelosti ispunila svoje ugovorne obveze, ne samo u pogledu odobravanja popusta na mjesečne naknade, nego i u pružanju usluga. Potvrdom o sklopljenom ugovoru da je tužitelj upozoren i da je ugovor sklopljen uz obvezno trajanje ugovora te da će u slučaju raskida ugovora tijekom razdoblja obveznog trajanja, bez obzira na eventualno postojanje promotivnog razdoblja, biti dužan platiti iznos mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili

naknadu u visini ostvarenih popusta na proizvode i usluge, ovisno o tome što je povoljnije za tužitelja. Dakle, da je tužitelj raspolagao svim informacijama o rokovima i načinu ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora, ali i o posljedicama takvog raskida. Dodatno, da je tužitelj na isto upozoren i dopisom zainteresirane osobe od dana 25. svibnja 2017. Nesporo da je pravo tužitelja raskinuti pretplatnički ugovor u bilo kojem trenutku trajanja pretplatničkog ugovora, kako je to propisano člankom 41. stavak 5. ZEK-a, međutim, jednako tako, da tužitelj mora ispuniti i svoje obveze preuzete ugovorom, tj. da u slučaju prijevremenog raskida isplati zainteresiranoj osobi naknadu za prijevremeni raskid. Tužitelj da se poziva na navodne povrede pretplatničkog ugovora, ali da ih ne potkrjepljuje dokazima te da dodatno navodi novi razlog zbog kojega traži raskid ugovora bez plaćanje naknade, i to navodno ograničenje korištenja usluge pristupa internetu, iako da taj prigovor tužitelj nije isticao tijekom postupka koji je prethodio donošenju pobijane odluke. Zainteresirana osoba da ukazuje da su svi uvjeti i ograničenja u korištenju predmetnom uslugom propisana Cjenikom tarifnog modela, koji da čini sastavni dio pretplatničkog ugovora. Opreza radi, da ističe da korištenje uslugom nije ograničeno nego da je definirano da se nakon potrošenih 100 GB podatkovnog prometa, korisniku smanjuje brzina pristupa internetu. Također, da pozivanje tužitelja na pitanja i odgovore o pravima korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga objavljenih na internetskoj stranici tuženika, nije primjereno na ovaj spor budući da se ista odnose na promjene cijena usluge, uvjeta poslovanja, odnosno kada operator nije u mogućnosti ispuniti svoje ugovorne obveze. Slijedom svega navedenog, da predlaže naslovljenom sudu da donese presudu kojom se odbija tužbeni zahtjev tužitelja za poništenje točke III. pobijane odluke.

Osporenim rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/17-01/982, URBROJ: 376-05-17-4 od dana 31. listopada 2017. pod točkom I. usvojen je dio zahtjeva za rješavanje spora korisnika, ovdje tužitelja, u dijelu koji se odnosi na obračun mjesečne naknade za korištenje mreže na računima za travanj, svibanj i lipanj 2017. Pod točkom II. naloženo je ovdje zainteresiranoj osobi, da u roku od 15 dana od dana primitka te odluke korisniku ovdje tužitelju, otpiše mjesečne naknade za korištenje mreže obračunate na računima za travanj, svibanj i lipanj 2017., dok je pod točkom III. odlučeno da se u preostalom dijelu zahtjev za rješavanje spora korisnika odbija.

Sud je izveo dokaze pregledom i čitanjem cjelokupne dokumentacije koja se nalazi u spisu kojeg je dostavilo upravno tijelo KLASA: UP/I-344-08/17-01/982, u kojem je doneseno osporeno rješenje, te u spisu upravnog spora.

U sporu je održana rasprava dana 23. kolovoza 2018. u nazočnosti opunomoćenice tuženika, a koja je zakazana da bi se dala mogućnost, sukladno članku 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17, dalje u tekstu: ZUS-a), očitovanja o činjenicama i pravnim pitanjima odlučnim za rješenje ove upravne stvari. Tužitelj je podneskom od dana 27. srpnja 2018. opravdao svoj izostanak sa navedenog ročišta.

Temeljem provedenih dokaza tijekom upravnog postupka kao i tijekom ovog spora, nakon održane usmene i javne rasprave, te nakon razmatranja svih pravnih i činjeničnih pitanja sukladno odredbi članka 55. stavka 3. ZUS-a, kao i savjesnom ocjenom svakog dokaza posebno i svih dokaza zajedno, Sud je ocijenio da tužbeni zahtjev tužitelja nije osnovan.

Predmet spora je, sukladno odredbi čl. 3. ZUS-a, ocjena zakonitosti osporavanog rješenja tuženika (pod točkom III.).

Uvidom u spis tuženog tijela KLASA: UP/I-344-08/17-01/982 utvrđeno je: da je tuženik dana 07. kolovoza 2017. zaprimio zahtjev za rješavanje spora korisnika

ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga, ovdje zainteresirane osobe u kojem, u bitnom, navodi kako je sklopio pretplatnički ugovor s, međutim da mu obračunava uslugu koja da nije u skladu s odredbama ugovora. S obzirom da je ugovor sklopljen preko telefona da smatra da ima pravo raskinuti ugovor unutar 12 mjeseci od dana sklapanja ugovora bez plaćanja naknade radi prijevremenog raskid ugovora; ovdje zainteresirana osoba, u

svojem očitovanju, u bitnom, navodi da je korisnik 28. ožujka 2017. zasnovaio pretplatnički odnos za uslugu, uz minimalno ugovorno razdoblje od 24 mjeseca. Mjesečna naknada za ugovorenu uslugu da iznosi 210.00 kn te uz mjesečnu naknadu za korištenje mreže od 10.00 kn i ostvarene popuste tijekom ugovorne obveze, da mjesečna naknada ukupno iznosi 150.00 kn. Sklapanjem pretplatničkog ugovora da je korisnik ostvario promociju 3 mjeseca bez plaćanja mjesečne naknade na ugovoreni tarifni model. Popust da se ne primjenjuje na naknadu za korištenje mreže, već samo na mjesečnu naknadu ugovorene usluge. Ističe da su korisnika dodatno kontaktirali te da su mu detaljno objasnili uvjete ugovora i prikaz popusta na mjesečnim računima. Također, u znak pažnje, da je predložen dodatan popust na mjesečnu naknadu od 100% na računu za srpanj 2017. što da korisnik nije prihvatio. Nadalje, da je predmetni pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija trgovca. Sukladno članku 72. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14 i 110/15; dalje: ZZZP) da je korisnik bio u mogućnosti jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana, ali da navedeno pravo nije konzumirao. Zaključno, istakao je da će u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora korisniku biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora sukladno članku 14.1. Općih uvjeta poslovanja; slijedom navedenog doneseno je osporeno rješenje tuženika.

Naime, tuženik je pod točkom I. i točkom II. osporenog rješenja djelomično usvojio tužiteljev zahtjev za rješavanje spora između korisnika i operatora, radi čega je ostalo sporno pravo korisnika na raskid pretplatničkog ugovora sklopljenog putem telefona bez plaćanja naknade radi prijevremenog raskida ugovora.

Sukladno čl. 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14 i 110/15; dalje: ZZZP), prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac mora korisnika na jasan i razumljiv način obavijestiti o svim važnim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, odnosno kupljenom proizvodu.

Shodno odredbi čl. 69. st. 1. ZZZP-a u razumnom roku, nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju.

Člankom 72. st. 1. ZZZP-a propisano je da potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.

Prema odredbi čl. 73. st. 1. ZZZP-a ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 57. stavku 1. točki 8. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid iz članka 72. ovoga Zakona.

Odredbom članka 41. st. 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/2013 i 71/14, dalje: ZEK) propisano je da 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. Stavkom 5. propisano je da 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, dok je stavkom 6. istog članka propisano da 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.

U konkretnom slučaju sam tužitelj je uz zahtjev za rješavanje spora dostavio presliku pretplatničkog ugovora i potvrdu o sklopljenom ugovoru čime je potvrdio da mu je zainteresirana osoba istu dostavila. Potvrdom o sklopljenom ugovoru zainteresirana osoba je obavijestila tužitelja o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana od dana primitka potvrde o sklopljenom ugovoru, a koje pravo tužitelj nije iskoristio. Slijedom navedenog, pravilno je postupio tuženik kada je u tom dijelu odbio tužiteljev zahtjev da mu se odobri raskid ugovora bez plaćanja naknade radi prijevremenog raskida ugovora.

Nadalje, temeljem gore citiranih odredbi čl. 41. st. 5. ZEK-a ako pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora biti će dužan platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, a o čemu se u konkretnom slučaju radi jer je tužitelj zatražio prijevremeni, jednostrani, raskid ugovora koji je, za period od 24 mjeseca, zaključio putem telefona dana 28. ožujka 2017. Ovdje se ne radi o situaciji koja bi se mogla podvesti pod gore citiranu odredbu čl. 41. čl. 6. ZEK-a iz razloga jer je zainteresirana osoba isporučila uslugu, već se radi o tome da je tužitelj nezadovoljan jer, iako je ugovorio besplatna prva tri mjeseca korištenja ugovorene usluge, zainteresirana osoba mu je ispostavila račune za korištenje pruženih usluga, a što je otklonio upravo tuženik budući je u tom dijelu riješio pozitivno o tužiteljevom zahtjevu.

Prema tome, ispravno je stajalište tuženika izneseno u odgovoru na tužbu, da pravo na raskid u roku od četrnaest dana predstavlja zaštitu korisnika u odnosu na sklapanje ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostora trgovca, kada svaki korisnik nakon ugovaranja usluge na takav način ima dodatni rok proučiti cjenik i uvjete korištenja usluge, detaljno pročitati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i provjeriti odgovara li ono što mu je rečeno onome što je napisano te da takav raskid treba razlikovati od raskida koji predviđa gore citirana odredba čl. 41. st. 5. ZEK-a.

Slijedom svega naprijed navedenog, po ocjeni ovog Suda, prigovori koje je tužitelj iznio u tužbi i tijekom ovog upravnog spora nisu od utjecaja na drugačije presuđenje iz razloga jer je u upravnom postupku koji je prethodio ovom upravnom sporu, činjenično stanje potpuno i pravilno utvrđeno, nisu povrijeđena pravila postupka koja bi bila od utjecaja na rješavanje ove upravne stvari niti je pogrešno primijenjen pravni propis na štetu tužitelja.

U izloženim okolnostima, a uzimajući u obzir gore navedene zakonske odredbe, osporavana odluka tuženika je zakonita. Nisu ostvareni ni razlozi ništavosti pojedinačne odluke iz članka 128. stavka 1. ZUP-a, na koje ovaj Sud, temeljem članka 31. stavka 2. ZUS-a, pazi po službenoj dužnosti, a radi čega je, na temelju odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a, valjalo odbiti tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan te odlučiti kao u izreci.

U Splitu, 31. kolovoza 2018.

S U D A C

Sandra Ćoraš Gega, v. r.

UPUTA O PRAVNOM LJIEKU:

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 15 dana od dana primitka pisanog opravka presude. Žalba odgoda izvršenje pobijane presude (članak 66. ZUS-a).

za točnost opravka - ovlašteni službenik
Marija Balić Matijašević

