



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Željki Babarović, uz sudjelovanje Suzane Pavić, zapisničarke, u upravnom sporu tužiteljice protiv tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe , uz sudjelovanje zainteresirane osobe , kao pravnog slijednika , radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 28. studenoga 2018. godine,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/16-01/1391, Urbroj: 376-05-17-4 od 21. veljače 2017. godine.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/16-01/1391, Urbroj: 376-05-17-4 od 21. veljače 2017. g. odbačen je zahtjev tužiteljice za rješavanje spora vezano uz postupanje pri sklapanju ugovora s operatorom javnih komunikacijskih usluga , kao nedopušten.

Tužiteljica pobija zakonitost osporavane odluke te ističe da je u postupku koji je prethodio donošenju osporenog rješenja nepravilno izveden zaključak iz utvrđenog činjeničnog stanja u pogledu zahtjeva za rješavanjem spora jer takav zahtjev nije postavljen već je u konkretnom slučaju riječ o prijavi nezakonitog postupanja i zaštite od neosnovanih potraživanja. Nepravilno je i nezakonito postupio HAKOM kada je ne ulazeći u meritum stvari svojim rješenjem odbacilo prijavu nezakonitog postupanja. Osporavam postojanje ugovornog odnosa između nje kao kupca i društva kao pružatelja usluge televizije, interneta i telefona, a koji paket usluga vodite pod šifrom korisnika. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ne sadrži bitne elemente ugovora temeljem kojega bi mogao nastati ugovorni odnos. Prilikom prezentacije vaših usluga decidirano mi je rečeno da se radi o zahtjevu za sklapanjem ugovora, a da će ugovor biti sklopljen kada budem dobila tražene informacije o usluzi i cijeni, koje nikada nisam dobila. Štoviše, pored lažnih i zavaravajućih informacija, poledina ugovora sadrži i moj krivotvoreni potpis, koji je toliko loše krivotvoren da je već i laičkim uvidom više nego evidentno da se radi o krivotvorini. U konkretnom se slučaju nije zatražen raskid ugovora, zato što se ne može raskinuti ugovor koji

nikada nije ni sklopljen. Pretplatnički odnos nikada nije nastao i iz razloga što usluga nikada nije realizirana. Naime, nikakva instalacija nikada kod nje u njenom stanu nije postavljena niti usluga korištena. Nikada nije niti primila niti preuzela uređaje za prijam Internet i TV signala. Kako usluga nikada nije pružena ni korištena onda ne postoji zakonska osnova da se na uslugu koja nije korištena zaračunava i na nju obračunava PDV-a. Svi ispostavljeni računi na uslugu koja nije korištena su bez zakonske osnove jednako kao i obračunati PDV-a na njih. Zakon o PDV-u jasno govori da se samo na isporučene usluge i isporučenu robu obračunava PDV. Svi računi koje je ispostavio su u suprotnosti sa Zakonom. Svo odlučno razdoblje, za koje ispostavlja račune za nekorištenu uslugu i dalje traje njen pretplatnički ugovor sa , koristi se njihova usluga i nikada se nije od njih zatražio raskid ugovora što govori u prilog da nikada sa nije ni sklopljen ugovor. Upravo je trebao nakon što je potpisan Zahtjev za pretplatnički ugovor dogovoriti iznos kaznenih penala za raniji raskid ugovora sa . Dogovoreno je da će se te taj iznos staviti u Ugovor kao obvezu da plati . Za sklapanje ugovora postavljen je i uvjet prijenosa parice - postojećeg telefonskog broja od . Postojeći broj telefona koriste godinama i cijela familija, prijatelji i poslovni partneri ga znaju i nisu ga nipošto htjeli mijenjati. Postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od pet (5) radnih dana od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja, odnosno davatelj broja obavezan je u roku tri (3) radna dana od dana zaprimanja Zahtjeva za prijenos broja provjeriti mogućnost prenosivosti broja i putem CABP-a obavijestiti primatelja broja o prihvatanju, odbijanju ili odgodi Zahtjeva za prijenos broja. Kako do prijenosa nije došlo jer je zastupnica koja joj se predstavila kao dobila otkaz, više nije imala nikakvih informacija niti saznanja da bi postojao ikakav ugovor s , a i kada bi postojao ne bi proizveo nikakve pravne učinke, pogotovo ne obveze prema njoj jer usluge po ugovoru nikada nisu korištene. Riječ je o usluzi koja je trebala biti isporučena kontinuirano kroz razdoblje koje bi bilo ugovoreno, ali do toga jednostavno nije došlo, niti je moglo doći jer, kako je već rečeno, nikada nije postavljena instalacija niti su joj predati u posjed uređaji koji omogućuju prijam elektroničkog signala. Nalog za izvođenje instalacije koji dostavlja također predstavlja krivotvorinu i dokazuje nevjerodostojnost dokumentacije. Naime, na njemu je upisan nadnevak 26. siječnja 2016. g., dok je sam zahtjev za sklapanje ovoga spornog ugovora datiran nadnevkom 29.02.2016. g. Više je nego evidentno da je dokument krivotvoren te da odnosno trgovačko društvo inzistira na postojanju ugovornog odnosa koji je nastao kao posljedica kaznenih djela krivotvorenja potpisa i cjelokupne dokumentacije. Stoga je zatraženo postupanje HAKOM. Osim toga, sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača. Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju svojim krajnjim korisnicima usluga omogućiti da unaprijed odrede dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora, što je također iz okolnosti slučaja vidljivo da se nije niti se moglo dogoditi.

Slijedom svega navedenog predlaže sudu da poništi osporavanu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako u cijelosti prigovara svim navodima iz tužbe, te predlaže da Sud temeljem članka 57. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17, dalje: ZUS), odbije tužbu kao neosnovanu. Tužiteljica osporava rješenje doneseno u postupku provedenom pred tuženikom zbog pogrešno utvrđenog činjenično stanja i pogrešne primjene materijalnog prava. Tužiteljica smatra daje tuženik trebao donijeti odluku kojom se utvrđuje da nije sklopljen ugovor time niti zatražen raskid ugovora, daje potraživanje neosnovano i da se radi o krivotvorenom potpisu. Međutim, tuženik ističe činjenicu da je tužiteljica kontaktirala 29. veljače 2016. g. zainteresiranu osobu i

što tužiteljica ne osporava i vidljivo je iz predmetne korespondencije kao i to da je tužiteljica željela promijeniti operatora tim više što se prema navodima tužiteljice radilo o ponudi s povoljnijim cijenama i uslugama. Tuženik ističe da je u vezi s navedenim okolnostima odnosno sklapanja pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, razvidno da je tužiteljica imala mogućnost u skladu s člankom 72. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14 i 110/15), jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana. Međutim, navedenu mogućnost je tužiteljica propustila i nije zatražila jednostrani raskid ugovora. Nadalje, tuženik ističe u vezi s navodima tužiteljice o krivotvorenosti potpisa da tuženik nije nadležan utvrđivati postojanje odnosno nepostojanje određenih pretpostavki za nastanak ugovora, kao što je utvrđeno rješenjem donesenom u postupku provedenom pred tuženikom i što tužiteljica može zahtijevati tužbom pred nadležnim sudom.

Sukladno navedenom, tuženik ističe kako je pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje i na ispravan način primijenio odredbe zakona te donio rješenje u okviru nadležnosti propisane ZEK-om pa predlaže da se tužba u cijelosti odbije kao neosnovana.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu navodi kako prije svega ističe da je tužiteljica dana 29. veljače 2016. g. izvan poslovnih prostorija trgovca sklopila Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje Zahtjev) te ugovorila paket (

) uz minimalno trajanje pretplatničkog odnosa od 24 mjeseca. Uz pretplatnički ugovor tužiteljici je uručena i Obavijest o pravu na raskid te je tužiteljica bila u mogućnosti, sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, jednostrano raskinuti pretplatnički ugovor u roku od 14 dana. Navedeno pravo tužiteljica nije koristila. Temeljem zaključenog pretplatničkog ugovora tužiteljici je dana 5. ožujka 2016. g. radnim nalogom: isporučen digitalni prijamnim i modem. Zainteresirana osoba je pružila ugovorenu uslugu u cijelosti u skladu s pretplatničkim ugovorom, a koji pored obrasca Zahtjeva 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). Ugovorene usluge po predmetnom pretplatničkom ugovoru su uredno korištene. Tužiteljica ustraje u zahtjevu da pretplatnički ugovor nije potpisala no ne poduzima radnje pred mjerodavnim tijelima (Agencija za zaštitu osobnih podataka) koja bi mogla utvrditi eventualnu zlouporabu osobnih podataka, iako je tužiteljica na isto upućena. Zainteresirana osoba nije ovlaštena niti ima kompetencije za utvrđivanje valjanosti potpisa na pretplatničkom ugovoru, budući da je u posjedu valjanog Zahtjeva uz koji je priložena kopija važeće osobne iskaznice. Iz korespondencije s tužiteljicom koju zainteresirana osoba vodi u svom sustavu razvidno je da se tužiteljica prvi puta obratila prigovorom zainteresiranoj osobi dana 25. srpnja 2016. godine (nakon pet mjeseci korištenja usluga) sa zahtjevom za storniranje računa ističući da ugovor nije potpisala. Na prigovor je odgovoreno 8. kolovoza 2016. g. kojim je pojašnjeno da su ugovorene usluge aktivirane sukladno valjanom Zahtjevu. Tužiteljica se zatim ponovno obratila zainteresiranoj osobi dana 20. rujna 2016. g. a zatim i Povjerenstvu za rješavanje pritužbi potrošača kao drugom stupanjskom tijelu za rješavanje pritužbi potrošača, s zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora uz isticanje da isti nije potpisala. Na sve pritužbe tužiteljici je pravodobno odgovoreno. Tužiteljica je potom dana 22. studenoga 2016. g. zatražila uključenje usluge privremenog isključenja (mirovanje usluge). Navedenom zahtjevu je udovoljeno sukladno Općim uvjetima poslovanja zainteresirane osobe. Za vrijeme usluge privremenog isključenja na zahtjev prava i obveze iz pretplatničkog odnosa miruju.

Slijedom svega navedenog, razvidno je da je tuženik u postupku koji je prethodio donošenju Pobijanog rješenja pravilno primijenio pravila postupka i na temelju pravilno utvrđenog činjeničnog stanja donio zakonitu odluku te stoga zainteresirana osoba predlaže

Naslovljenom sudu da donese presudu kojom se odbija tužbeni zahtjev tužiteljice za poništenje Pobjanog rješenja.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je dana 21. studenoga 2018. g. održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti tužiteljice i opunomoćenika tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. ZUS-a o čemu je zainteresirana osoba bila upozorena u pozivu za raspravu.

Ocjenjajući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženice dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavanu odluku sud je utvrdio da je istom tuženik odbacio zahtjev tužiteljice za rješavanje spora nje kao korisnice, kao nedopušten, s obrazloženjem da je korisnica (dalje: korisnica) podnijela 24. studenog 2016. Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zahtjev za rješavanjem spora sa () zbog postupanja pri sklapanju ugovora. Korisnica osporava sklapanje ugovora te zahtijeva storniranje izdanih računa za isti. Nadalje, između ostalog, navodi da je cijeli zahtjev nepostojeći sa krivotvorenim potpisom. Tvrdi da potpis na dokumentu za instalaciju nije njen, kao i da je potpis na poleđini zahtjeva krivotvorina kad se usporedi potpis s osobne iskaznice. Dodaje da ima prijetnje s ovrhom. Korisnica je podnijela prigovore prema () te je zaprimila odgovor od () koji navodi kako nije uočena nikakva pogreška vezano uz zasnovani pretplatnički odnos. Također, () navodi kako je provjerom utvrđeno da je u konkretnom slučaju primijenjena uobičajena procedura potpisivanja pretplatničkog ugovora. HAKOM je u svrhu utvrđivanja pretpostavki za pokretanjem postupka zatražio očitovanje () koji se svojim dopisom očitovao da je provjerom utvrđeno da je zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa zaključen 29. veljače 2016. za () paket uz minimalno ugovorno razdoblje od 24 mjeseca koji zajedno sa Općim uvjetima poslovanja (), Uvjetima korištenja ugovorenih usluga i važećim Cjenikom usluga, čine pretplatnički ugovor. Ujedno se očitovao da je provedenom provjerom utvrđeno kako je u posjedu valjanog pretplatničkog ugovora kao i popratne dokumentacije. Pojašnjava, a budući daje predmetni pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija trgovca, sukladno članku 72. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14) korisnica je bila u mogućnosti jednostrano raskinuti isti u roku od 14 dana. Navedeno pravo korisnica nije konzumirala. Ističe da pri zasnivanju pretplatničkog odnosa poštovane su sve propisane procedure, a koje nisu ukazale na postojanje nedostataka slijedom kojih bi podneseni zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa bio odbijen. Zaključno ističe da u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora biti će naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora sukladno Općim uvjetima poslovanja (). HAKOM je nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima koja između ostalog sukladno članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) rješava prigovore korisnika u vezi s pružanjem usluga, prigovore korisnika na iznose kojima su zaduženi za pružene usluge, prigovore na kakvoću pruženih usluga te zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora te po službenoj dužnosti pazi svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora. HAKOM nije nadležan utvrđivati ništetnost pretplatničkog ugovora (ne postojanje određenih pretpostavki za nastanak ugovora - potpis od strane trećih osoba). Ukoliko korisnica osporava valjanost pretplatničkog ugovora ima mogućnost svoje navode dokazivati pred Općinskim sudom, tužbom kojom će tražiti od suda da proglasi pretplatnički ugovor ništetnim, zbog

nepostojanja pretpostavki za nastanak ugovora. Također, valja napomenuti kako HAKOM nema nadležnost za tumačenje postupka ovrhe, odnosno utvrđivanje zakonitosti iste.

Stoga je zaključeno da više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka.

Odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da 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.

Stavkom 2. istog članka propisano je da 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.

Stavkom 3. istog članka propisano je da 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.

Stavkom 4. istog članka propisano je da 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.

Stavkom 5. istog članka propisano je da Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješenja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja, u skladu s odredbama članka 15. ovoga Zakona.

Stavkom 6. istog članka propisano je da 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.

Stavkom 7. istog članka propisano je da 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.

Stavkom 8. istog članka propisano je da odluka Agencije o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka mora biti podrobno obrazložena.

Stavkom 9. istog članka propisano je da odluku iz stavka 8. ovoga članka Agencija objavljuje u skladu s odredbama članka 14. ovoga Zakona.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka donesena je nakon zakonito provedenog postupka, potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, nesporno je da korisnica osporava valjanost pretplatničkog ugovora, odnosno traži utvrđivanje njegove ništetnosti za što tuženi sukladno gore citiranom članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama doista nije stvarno nadležan pa je stoga tuženi pravilno i zakonito zaključio kako nema osnova za prihvrat prigovora za rješenje spora te svojom Odlukom odbacio zahtjev za rješavanje spora korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga kao nedopušten.

Stoga imajući na umu navedeno, Sud je ocijenio neosnovanima sve prigovore tužiteljice iznesenim u tužbi budući je na temelju provedenog postupka ocijenio kako je u cijelosti zakonito proveden postupak koji je tužbi prethodio pa shodno tome i da je odluka tuženika u cijelosti pravilna i na zakonu zasnovana.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu, 28. studenoga 2018.

Sutkinja:

Željka Babarović, v.r.

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. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

1. _____
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. _____
4. U spis

Za točnost otpravka – ovlašteni službenik:

Snježana Miletić



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	5.12.2018. 8:19:50		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/17-01/29	-04		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-18-5		0	

