



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 toga suda Studenku Vuleti, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje sudske zapisničarke Nataše Rogošić, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, u daljnjem tekstu: HAKOM, zastupan po opunomoćenici [...] i zaposlenici tuženika, prema generalnoj punomoći pohranjenoj u Uredu predsjednice suda, radi rješavanja spora između korisnika i operatora [...], nakon javne rasprave zaključene 16. siječnja 2026. godine u prisutnosti stranaka, 16. veljače 2026.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev kojim se traži oglašavanje ništetnim, podredno poništenje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM-a), KLASA:UP/I-344-08/25-01/290, URBROJ:376-05-2-25-06 od 05. lipnja 2025. godine.

Obrazloženje

1. U tužbi kojom pobija zakonitost osporenog rješenja tuženika, KLASA:UP/I-344-08/25-01/290, URBROJ:376-05-2-25-06 od 05. lipnja 2025. godine tužitelj je u bitnom naveo: da tužbom osporava predmetno rješenje tuženika zbog pogrešne primjene materijalnog prava, nepotpuno i pogrešno utvrđenog činjeničnog stanja te bitnih povreda pravila upravnog postupka. Navodi da je [...] u 2021. godini reklamirao: "Prilikom produljenja ugovora [...] svoje postojeće pretplatnike uvijek nagrađuje posebnim popustima na paket i na uređaj" da je [...] i u 2025. godini reklamirao „Prilikom produljenja ugovora, [...] svoje postojeće pretplatnike uvijek nagrađuje posebnim popustima na paket ili na uređaj"; da je isti operator u 2021. godini kao i u 2025. godini imao posebne uvjete prodaje iz članka 8. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj: 19/22. i 59/23); da navedeni operator u 2021. godini kao ni u 2025. godini nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnih uvjeta prodaje, čime je prekršio članak 18. stavak 1. Zakona o zaštiti potrošača; da se je tužitelj obratio tuženiku

budući da mu navedeni operator nije dao popust na uslugu i uređaj. U tužbi se pojašnjavaju razlozi zašto bi se radilo o pogrešnoj primjeni materijalnog prava, nepotpuno i pogrešno utvrđenom činjeničnom stanju, te bitnim povredama upravnog postupka. Poziva se na pravno shvaćanje iznijeto u odluci ovog suda broj: Usl-95/2022. te drugu sudsku praksu, te je predložio da se zastane sa vođenjem ovog upravnog spora dok se ne donese odluka u drugim upravnim sporovima koji su u tijeku kod ovog suda. Progovara da u postupku donošenja osporenog rješenja tuženik nije proveo ispitni postupak. Tužbenim zahtjevom je zatražio oglašavanje ništetnim, podredno poništenje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), KLASA: UP/I-344-08/25-01/290, URBROJ: 376-05-2-25-06 od 05. lipnja 2025. godine.

2. Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je osporeno rješenje donijeto u postupku rješavanja spora između tužitelja kao krajnjeg korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga [...], u vezi pružanja usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu; da je rješenje donijeto temeljem članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", br. 76/22,14/24, dalje: ZEK-a); da je tužitelj prema navedenom operateru postavio zahtjev da mu se omogući realizacija obećane nagrade, obećanog posebnog popusta i obećanih dodatnih pogodnosti na tarifu i uređaj na način da se iznos tarife i uređaja umanjuje za 25 % u odnosu na pretplatnički ugovor sklopljen 04. lipnja 2021. godine, te da mu [...] isplati razliku ili zamjeni mobitelom po njegovom odabiru, te se poziva na pravno shvaćanje Visokog upravnog suda Republike Hrvatske iznijeto u odluci broj: Usž-800/23-2 od 13. srpnja 2023. godine; da je tuženik u osporenom rješenju riješio sporno pitanje valjanosti produženja ugovora od 04. lipnja 2021. godine i dao razloge vezane za pravilnost produženja ugovora kao i za zaduženja po sklopljenom ugovoru jer je tužitelj nedvojbeno pretplatnički ugovor potpisao s operaterom u skladu s važećim cjenikom za tarifu i uređaj. Tuženik ističe da u cjeniku koji je bio na snazi u vrijeme sklapanja ugovora (4. lipnja 2021.) nije bio predviđen nikakav popust za pretplatnike koji prelaze s tarife [...] na tarifu [...], kao što je slučaj kod tužitelja; da sama činjenica da je Državni inspektorat Republike Hrvatske u veljači 2025. godine pokrenuo prekršajni postupak protiv [...] jer se u poslovanju koristio nepoštenom poslovnom praksom, nije od utjecaja na konkretan predmet; da je postupak pred Državnim inspektoratom RH-e općenit, i da se odnosi na eventualno općenito postupanje trgovca odnosno operatera, dok u konkretnom slučaju ima činjenica valjano sklopljenog pretplatničkog ugovora, koji je tužitelj nedvojbeno potpisao s operaterom u skladu s važećim cjenikom za tarifu i uređaj; da se tužitelj pogrešno poziva na popust na 49. stranici tada važećeg cjenika, kao i na popust naveden na 44. stranici tada važećeg cjenika, jer isto ne proizlazi iz cjenika koji je sastavni dio pretplatničkog ugovora - Cjenik telekomunikacijskih usluga [...] važeći od 01. lipnja 2021. godine. Stoga da je u tom djelu prigovor tužitelja neosnovan; da okolnost pokretanja prekršajnog postupka protiv [...], ne mijenja činjenicu da popust od 25 % na dan sklapanja ugovora od 4. lipnja 2021. godine ne proizlazi niti iz tada važećih cjenika [...] za sklopljenu tarifu [...] i kupnju uređaja iPhone 11 64 GB, koji su sastavni dio pretplatničkog ugovora, niti je tužitelj kao korisnik dostavio konkretnu ponudu [...] temeljem koje bi imao pravo na navedeno umanjenje i na isplatu razlike ili zamjenu mobitela po njegovom odabiru; da je tužitelj prije produljenja pretplatničkog ugovora bio upućen da za eventualne popuste i nagrade zatraži konkretnu ponudu operatora te da nije bio prisiljen pristati na pretplatnički

ugovor koji nije sadržavao željene popuste o kojima nije ni dostavljen dokaz; da se u tužbi tužitelj poziva da uzme u obzir pravno shvaćanje Visokog upravnog suda Republike Hrvatske iznesenom u odluci broj: Usž-2498/2023-3; da je neosnovan prigovor tužitelja da je tuženik u postupku koji je prethodio donošenju osporenog rješenja propustio ispitati [...] koliki je točno popust dao tužitelju, koliki je popust trebao dati i slično; da tužitelj navodi da mu tuženik nije dostavio očitovanje operatora od 30. travnja 2025. godine ni Prijedlog Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga. Tuženik se u odgovoru na tužbu poziva na odredbu članka 154. stavak 4., 7. i 9. ZEK-a te članka 2. stavak 5. i članka 3. stavak 1. Pravilnika o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga ("Narodne novine", broj: 126/23, dalje: Pravilnik). U vezi iznijetog prigovora, da mu tuženik nije dostavio očitovanje operatora od 30. travnja 2025. godine ni Prijedlog Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, tuženik je istakao da zapisnici sa sjednica Povjerenstva sadrže podatke o provedenim raspravama te vijećanju i glasanju članova Povjerenstva o svim predmetima koji su na dnevnom redu sjednice, da isti zbog zaštite podataka drugih sudionika o čijim se pravima i interes ima raspravljati na sjednicama Povjerenstva, nisu sastavni dio pojedinačnog spisa temeljem članka 84. stavak 1. ZUP-a, radi čega se prijedlog Povjerenstva nije ni mogao dostaviti tužitelju. Također u odnosu na isti navod tužitelja tuženik navodi je je navedeni tužiteljev prigovor samo paušalne prirode jer tužitelj nije naveo koje su to činjenice i dokazi iz navedenog očitovanja koji su bili odlučni u osporenom rješenju, a o kojima tužitelj nije imao saznanja tijekom dva postupka provedena pred operatorom. Stoga da tuženik smatra da je navedeni prigovor tužitelja promašen; da se tužitelj neosnovano poziva na drugi predmet Usl-95/2022 i Usl-2524/2023 o kojem se trenutno vodi upravni spor i koji nije dovršen jer isti nije od utjecaja na ovaj predmet. Predložio je da se tužbeni zahtjev odbije.

3.Osporenim rješenjem tuženika, KLASA: UP/I-344-08/25-01/290, URBROJ: 376-05-2-25-06 od 05. lipnja 2025. godine odbijaju se kao neosnovani svi zahtjevi tužitelja u odnosu na operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...].

4.Tužitelj je dana 01. kolovoza 2025. godine sudu dostavio podnesak u kojem je u bitnom ostao kod navoda iznijetih u tužbi. U podnesku se navodi da je tužitelj protiv tuženika zbog nepoštene poslovne prakse lažnog oglašavanja, nepridržavanja uvjeta prodaje i valjanosti odredbi ugovora glede cijene paketa i uređaja vodio više (osam) upravnih postupaka, koje navodi i pojašnjava predmet tih postupaka.

5.Na ročištu zakazanom od 16. siječnja 2026.godine tužitelj je iskazao da u cijelosti ostaje kod sadržaja tužbe i svih prijedloga te tužbenog zahtjeva, kao i sadržaja podneska dostavljenog sudu dana 01. kolovoza 2025. godine. Opunomoćenica tuženika je iskazala da ostaje kod odgovora na tužbu.

Sud je raspravnim rješenjem odbio prijedlog iznijet u tužbi da se zastane sa ovim upravnim sporom dok se ne donese odluka u Predmetu Usl-1128/25 jer je ocijenjeno da za to nema osnove ni potrebe budući da se ne radi o predmetima koji su međusobno povezani odnosno da bi ishod i način rješavanja ovog upravnog spis ovisio o rješavanju spisa koji se kod ovog suda vodi pod brojem Usl-1128/25.

6.U dokaznom postupku pregledana je tužba, osporeno rješenje tuženika od 05. lipnja 2025. godine, odgovor na tužbu, podnesak tužitelja od 01. kolovoza

2025. godine, te je pregledan cjelokupni sudski spis, kao i spis upravnog tijela dostavljen uz odgovor na tužbu.

7. Ocjenom svih dokaza zajedno i svakog dokaza posebno, a uzimajući u obzir navode stranaka, tužbeni zahtjev nije osnovan.

8. Predmet spora je ocjena zakonitosti osporene odluke tuženika, KLASA:UP/I-344-08/25-01/290, URBROJ:376-05-2-25-06 od 05. lipnja 2025. godine odnosno da li su osporenim rješenjem tuženika pravilno i zakonito odbijeni tužiteljevi zahtjevi i prigovori izneseni u odnosu na operatora [...].

9. Prema stanju spisa proizlazi da je tužitelj kao krajnji korisnik telekomunikacijskih usluga operatora [...] dana 15. travnja 2025. godine tuženiku podnio zahtjev za rješavanje spora između njega kao korisnika i operatora [...].

10. U zahtjevu za rješavanje spora tužitelj je istakao da operator nije postupio sukladno članku 26. stavcima 7. i 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", broj: 86/23), odnosno u bitnome da je ignorirao njegov zahtjev da mu se omogući popust od 25 % na tarifu i na uređaj, u odnosu na pretplatnički ugovor sklopljen 04. lipnja 2021. godine, te da mu [...] isplati razliku ili zamjeni mobitelom po njegovom odabiru.

11. Tužitelj je navedeno zatražio temeljem utvrđenja Državnog inspektorata RH-e da se prilikom sklapanja produljenja ugovora od 04. lipnja 2021. godine [...] služio nepoštenom poslovnom praksom jer je lagao da daje poseban popust na tarifu i na uređaj.

12. Postupajući po zahtjevu tužitelja tuženik je zatražio očitovanje operatora [...] koji je dostavio očitovanje od 30. travnja 2025. godine je naveo da se cijeli ovaj predmet vodi radi navodnog kršenja Zakona o zaštiti potrošača, što je u nadležnosti Državnog inspektorata RH-e te eventualno u nadležnosti prekršajnog suda. Naveo je da eventualno kršenje Zakona o zaštiti potrošača će se utvrditi pred nadležnim prekršajnim sudom i to po pravomoćnosti prekršajne odluke; da Državni inspektorat RH nije donio nikakvu odluku kojom bi naložio [...], tako da obveze [...] na bilo kakvo postupanje nema, da da eventualna krivnja i počinjenje prekršaja tek treba utvrditi.

13. Člankom 140. stavak 1., 2. 3. i 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 76/22 i 14/24, dalje: ZEK-a) između ostalog je propisano da se prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i korisnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor), da ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača te drugim posebnim propisima, pri čemu sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koji se taj ugovor sklapa.

14. Prema članku 154. stavak 4. ZEK-a tuženik rješava sporove između krajnjeg korisnika i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način, na temelju prijedloga

Povjerenstva za zaštitu prava korisnika (dalje: Povjerenstvo), u skladu s odredbama ZEK-a i posebnih propisa.

Stavkom 7. istog članka propisano je da nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 4. ovoga članka, HAKOM odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provedbe usmene rasprave. Prema stavku 9. istog članka Agencija (HAKOM) donosi odluku o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana podnošenja urednog zahtjeva za rješavanje toga spora.

15.Člankom 2. stavak 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“, broj: 126/23, dalje Pravilnik) Povjerenstvo predlaže način rješavanja sporova i zahtjeva, većinom glasova svih članova Povjerenstva, na sjednici Povjerenstva. Prema članku 3.stavku 1. istog Pravilnika Povjerenstvo nakon rasprave na sjednici u skladu sa zakonima i podzakonskim aktima daje HAKOM-u prijedlog o načinu rješavanja spora.

16.Prema stanju spisa je nesporno da je tužitelj sam produžio pretplatnički odnos sa operatorom [...] i da je nesporno potpisao Ugovor od 04. lipnja 2021. godine (produženje ugovora i pretplatničkog odnosa) sa navedenim operatorom, u skladu s tada važećim cjenikom za tarifu i uređaj.

17.Također prema stanju spisa proizlazi da u cjeniku koji je bio na snazi u vrijeme sklapanja ugovora (4. lipnja 2021.) nije bio predviđen nikakav popust za pretplatnike koji prelaze s tarife [...] na tarifu [...], kao što je slučaj kod tužitelja. Naime, iz cjenika koji je sastavni dio pretplatničkog ugovora-Cjenik telekomunikacijskih usluga [...] važeći od 01. lipnja 2021. godine.

18.Isto tako sama činjenica da je Državni inspektorat Republike Hrvatske u veljači 2025. godine pokrenuo prekršajni postupak protiv [...] jer se u poslovanju koristio nepoštenom poslovnom praksom, nije od utjecaja na konkretan predmet.

19.Tužitelj je kao poštenu korisnik u potpunosti prihvatio sadržaj oglasa i reklama operatora [...] očekujući da će mu operator omogućiti popust od 25 % na tarifu i na uređaj, u odnosu na pretplatnički ugovor sklopljen 04. lipnja 2021. godine, te da će mu isplati razliku ili zamjeni mobitelom po njegovom odabiru.

Međutim, jedno je oglašavanje i reklamiranje određenih pogodnosti za slučaj produljenja pretplatničkog odnosa sa operatorom a drugo je stvarnost u realizaciji istog obećanja, te je s tim u vezi za rješavanje ovog tužiteljevog zahtjeva i mogućeg donošenja drugačije odluke u ovoj pravnoj stvari, bez utjecaja sama činjenica da je Državni inspektorat RH-e utvrdio da je operator [...] u svojem poslovanju koristio nepoštenu poslovnu praksu, zbog čega je protiv njega podnesen optužni prijedlog.

20.Okolnost pokretanja prekršajnog postupka protiv [...], ne mijenja činjenicu da popust od 25 % na dan sklapanja ugovora od 4. lipnja 2021. godine ne proizlazi niti iz tada važećih cjenika [...] za sklopljenu tarifu [...] i kupnju uređaja iPhone 11 64 GB, koji su sastavni dio pretplatničkog ugovora, niti je tužitelj kao

korisnik dostavio konkretnu ponudu [...] temeljem koje bi imao pravo na navedeno umanjenje i na isplatu razlike ili zamjenu mobitela po njegovom odabiru;

21. Slijedom navedenog tužitelj je prije produljenja pretplatničkog ugovora od 4. lipnja 2021. godine mogao u vezi popusta i posebnih pogodnosti koje je operator oglašavao (reklamirao), zatražiti konkretnu ponudu operatora [...], te bi mu na taj način bilo potpuno jasno što potpisuje, odnosno kakve se pogodnosti i popusti tužitelju daju tim Ugovorom i produljenjem pretplatničkog odnosa. Svakako tužitelj je bio na potezu jer nije bio prisiljen pristati na ugovor te isti potpisati (produljiti pretplatnički odnos s operatorom), ukoliko ugovor nije sadržavao željene popuste, koji su oglašavani, a o kojim popustima tužitelj i nije dostavljen dokaz.

22. Iz spisa proizlazi da je tuženik po istome zahtjevu tužitelja da mu se omogući realizacija obećane nagrade odnosno obećanog posebnog popusta i obećanih dodatnih pogodnosti na tarifu i uređaj, već odlučivao u nizu predmeta o čemu je stav zauzeo Visoki upravni sud Republike Hrvatske u svojoj presudi poslovni broj: Usž-800/23-2 od 13. srpnja 2023. godine.

23. Tuženik je u odgovoru na tužbu se očitovao po svim navodima tužitelja koje očitovanje tuženika sud u potpunosti prihvaća te radi ekonomičnosti iste u presudi posebno ne obrazlaže.

24. Sud ocjenjuje da je u postupku potpuno i pravilno utvrđeno činjenično stanje, te da su na utvrđeno činjenično stanje pravilno primijenjene mjerodavne odredbe propisa, pa je osporeno rješenje zakonito. Stoga, valjalo je, na temelju odredbe članka 116. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 36/24, dalje, ZUS-a), odbiti tužbeni zahtjev tj. odlučiti kao u izreci presude.

U Splitu, 16. veljače 2026.

SUDAC

Studenko Vuleta

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba, u roku 15 dana od dana primitka pisanog otpravka iste, u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, putem ovog suda pisano, za Visoki upravni sud Republike Hrvatske (čl. 126. st. 1. ZUS-a). Žalba odgađa izvršenje presude (čl. 126. st. 6. ZUS-a).

DNA:

- tužitelju, [...],
- tuženiku, HAKOM-u Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9,
- u spis.