



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Rijeka, Erazma Barčića 5

Poslovni broj: Us I-210/2026-10

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 Rijeci, po sutkinji Mariji Renner Jakovljević, uz sudjelovanje zapisničarke Mirjane Jakić, u upravnom sporu tužitelja [...], kojeg zastupaju opunomoćenici odvjetnici u Zajedničkom odvjetničkom uredu [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB: 87950783661, radi promjene tarife [...] na štetu korisnika, 28. svibnja 2026.,

p r e s u d i o j e

I. Odbija se tužbeni zahtjev radi poništenja rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/20-01/775, URBROJ: 376-08-25-09 od 13. siječnja 2026. te nalaganja tuženiku da obveže operatora [...] da tužitelju i svim drugim korisnicima nadoknadi izgubljene pogodnosti nakon promjena uvjeta korištenja tarife [...] te da se bonus sredstvima neograničeno koristi za pozivanje inozemnih pretplatnika te za dolazne i odlazne pozive u roamingu.

II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova ovog spora.

Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/20-01/775, URBROJ: 376-08-25-09 od 13. siječnja 2026., u točki I. izreke djelomično je usvojen zahtjev tužitelja protiv operatora javnih komunikacijskih usluga [...], te je određeno [...], da u roku od osam dana od primitka tog rješenja omogućiti tužitelju korištenje iznosa od 9.307,32 eura na jednom pretplatničkom broju u dodatnom razdoblju od 12 mjeseci te je određeno da se iznos može koristiti za sve [...] usluge, osim za pozive prema uslugama s posebnom tarifom, za slanje SMS poruka prema uslugama s posebnom tarifom, za odlazne pozive i SMS poruke prema međunarodnim destinacijama, za dolazne i odlazne pozive u roamingu, slanje SMS poruka u roamingu, slanje MMS poruka u nacionalnom prometu, slanje MMS poruka u roamingu, prijenos podataka u nacionalnom prometu, prijenos podataka u roamingu, plaćanje parkinga i javnog prijevoza te za uslugu SOS kredit, dok je u točki 2. izreke određeno, da se u ostalom dijelu odbija zahtjev tužitelja kao neosnovan.

2. Navedeno rješenje tuženika doneseno je u izvršenju ovisudne presude Upravnog suda u Rijeci poslovni broj: Us I-1134/2024-5 od 24. srpnja 2025., kojom je

poništeno ranije rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), KLASA: UP/I-344-08/20-01/775, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 31. kolovoza 2020. te je predmet vraćen tuženiku na ponovni postupak.

3. Ovosudna presuda Upravnog suda u Rijeci poslovni broj: Us I-1134/2024-5 od 24. srpnja 2025. donesena je nakon, što je Ustavni sud Republike Hrvatske Odlukom Broj:U-III-4700/2021 od 7. svibnja 2025. ukinuo presudu Visokog upravnog suda Republike Hrvatske poslovni broj: Usž-2078/21-2 od 10. lipnja 2021. i presudu ovog suda poslovni broj: Us I-1151/2020-16 od 19. ožujka 2021. te predmet vratio ovom sudu na ponovni postupak (točke I.,II. i III. izreke Odluke).

4. Tužitelj u tužbi i u tijeku upravnog spora osporava zakonitost tuženikove odluke od 13. siječnja 2026. i tvrdi, u bitnome, sljedeće. Već drugi put nije usvojen njegov zahtjev da se bonus sredstvima i tarifom [...] koristi neograničeno, iako je takve uvjete korištenja operator [...] (u nastavku teksta [...]) reklamirao u marketinškoj kampanji i poticao stjecanje bonusa bez vremenskog limita. Spornim smatra što je tuženik osporenim rješenjem odredio da se stečena sredstva na bonus računu tarife [...] može koristiti 12 mjeseci ali bez prava na neograničeno pozivanje inozemnih pretplatnika te neograničene odlazne i dolazne pozive u roamingu, a da je neograničeno korištenje svim pogodnostima navedene tarife operator [...] bio obvezan ponovno omogućiti nakon pravomoćne presude Visokog upravnog suda Republike Hrvatske od 18. listopada 2019. kojom da je potvrđeno rješenje Državnog inspektorata Republike Hrvatske od 12. lipnja 2014. Stoga je predložio da se u sporu ispita svjedok [...] koji ima neposredna saznanja o spornom događaju, kao i da on jedini posjeduje pravomoćno potvrđene sudske odluke i rješenja koja da zabranjuju nepoštenu poslovnu praksu u vidu promjene uvjeta korištenja kojima se ukidaju stečena prava starim korisnicima Tarife [...] te potvrđuje da je za donošenje odluke o nepoštenoj poslovnoj praksi nadležan jedino Državni inspektorat Republike Hrvatske. Tužitelj smatra da se tuženik poslužio nepoštenom poslovnom praksom koju je Državni inspektorat Republike Hrvatske izričito zabranio, jer da predstavlja kršenje Zakona o zaštiti potrošača, na čije odredbe tužitelj ukazuje. Također, smatra da je time navedeni operator jednostrano uveo te onemogućio korištenje stečenog prava i povrijedio legitimna očekivanja svih korisnika te tarife jer da su do promjene uvjeta korisnici sve pogodnosti te tarife mogli upotrebljavati neograničeno. Nadalje, smatra da promjena uvjeta korištenja tarife [...] ne vrijedi za stare korisnike kojima se ne smije ograničavati mogućnost da se prikupljenim sredstvima na bonus računu služe neograničeno i da njima plaćaju i telefonske razgovore s inozemnim pretplatnicima. Stoga smatra da je operator [...] dužan korisnicima vratiti ukinuta prava kojima se oni smiju koristiti bez vremenskog ograničenja jer je tako stajalo u prvobitnim uvjetima korištenja. Tužitelj također smatra i da tuženik nije nadležan za nepoštenu poslovnu praksu i da se mora izuzeti od rješavanja takvih slučajeva, a među koja spada i nezakonita promjena uvjeta u tarifi [...] jer Zakon o elektroničkim komunikacijama ne obrađuje aspekte nepoštene poslovne prakse pa se u slučajevima operatorove nezakonite promjene uvjeta korištenja moraju primjenjivati odredbe Zakona o zaštiti potrošača. Nadalje, tuženik ukazuje na neravnopravnost stranaka u pravima i obvezama između korisnika i operatora telekomunikacijskih usluga te navodi da promjena uvjeta od strane operatora nije u skladu s pravnom prirodom obvezno pravnih odnosa te da nije u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima. Tužitelj upućuje i na praksu suda Europske unije za koju smatra da mu ide u prilog. Slijedom navedenog, tužitelj predlaže da Sud

poništi osporavano rješenje tuženika od 13. siječnja 2026., da naloži naknadu tužiteljevih troškova, da obveže operatora [...] da njemu i svim korisnicima nadoknadi izgubljene pogodnosti nakon promjena uvjeta korištenja tarife [...] te da se bonus sredstvima može neograničeno koristiti za pozivanje inozemnih pretplatnika i za odlazne i dolazne pozive u roamingu.

5. Tuženik u odgovoru na tužbu kao i u tijeku upravnog spora navodi da je tužitelj tužbenim navodima promijenio svoj zahtjev za pokretanje upravnog postupka pred tuženikom, s obzirom da je tijekom upravnog postupka osporavao samo rok za korištenje stečenih sredstava na bonus računu, odnosno samo je tražio nastavak korištenja tarife, ali da nije osporavao uvjete korištenja tarife koji su korisnicima onemogućavali pozivanje inozemnih pretplatnika te uspostavu odlaznih i dolaznih poziva u roamingu. S obzirom da se u upravnom sporu ne odlučuje o novom zahtjevu tužitelja, tuženik predlaže da Sud prethodno navedeni zahtjev tužitelja odbije kao neosnovan. Nadalje, tuženik smatra da je promašeno tužiteljevo pozivanje na odredbe Zakona o obveznim odnosima u pogledu odredivosti, dopuštenosti i određenosti činidaba u ugovornom odnosu te smatra da usporedba sporne tarife s drugim tarifama koje pružaju operatori javnih komunikacijskih usluga na tržištu nisu odlučne, obzirom da su tarife rezultat poslovne politike operatora te uvjeti korištenja jedne tarife nisu od utjecaja niti se mogu uspoređivati s uvjetima korištenja druge tarife. Nadalje, navodi da je nejasno ako tužitelj smatra da su ova pitanja izvan nadležnosti tuženika, zašto je tužitelj uopće pokretao upravne postupke te u konačnici i upravni spor. Slijedom navedenog, tuženik predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

6. U tijeku spora održana je rasprava 21. svibnja 2026. kako bi se sukladno odredbi članka 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 36/24 i 39/26, dalje: ZUS) omogućilo strankama u sporu da usmeno obrazlože svoje navode iz tužbe i odgovora na tužbu. Na navedenu raspravu pristupili su tužitelj osobno, službene osobe tuženika i [...] kao javnost.

7. Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojem je doneseno osporavano rješenje i u spisu ovog spora, dok je odbio dokazni prijedlog tužitelja da se u sporu provede dokaz saslušanjem predloženog svjedoka na okolnosti pravomoćnih presude Visokog upravnog suda Republike Hrvatske i rješenja Državnog inspektorata, s obzirom da se sudska praksa te praksa javnopravnih tijela ne dokazuje navodima svjedoka, već samim odlukama-presudama. Druge dokaze Sud nije izvodio iz razloga što su se odlučne činjenice mogle utvrditi uvidom u navedenu dokumentaciju.

8. Sporno je u ovom upravnom sporu je li pravilno i zakonito tuženik odlučio o zahtjevu tužitelja za rješavanje spora po njegovom prigovoru zbog ukidanja tarife [...] na telefonskom broju [...].

9. Nakon razmatranja nespornih činjenica i spornog pravnog pitanja, Sud je ocijenio da tužbeni zahtjev tužitelja nije osnovan.

10. Odredbom članka 12. stavka 1. točke 11. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14., 72/17., dalje: ZEK) propisano je, da su u nadležnosti Agencije (tuženika) regulatorni i drugi poslovi, između ostalih i, 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.

11. Odredbom članka 41. stavka 4. ZEK-a 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.

12. Odredbom članka 42. stavka 2. ZEK-a propisano je, da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju opće uvjete poslovanja iz stavka 1. ovoga članka, kao i sve njihove izmjene, dostaviti Agenciji na uvid najmanje osam dana prije njihove objave u skladu sa stavkom 3. ovoga članka. Agencija će na svojim internetskim stranicama, nakon isteka tog roka, objavljivati poveznice na internetske stranice s općim uvjetima poslovanja operatora, kao i sa svim njihovim izmjenama. Agencija može odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka i posebnih uvjeta pružanja javnih komunikacijskih usluga, ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona ili posebnih propisa kojima je uređena zaštita potrošača. Stavkom 3. istog članka propisano je da Opće uvjete poslovanja iz stavka 1. ovoga članka, kao i sve njihove izmjene, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju objaviti na svojim internetskim stranicama. Stavkom 4. istog članka propisano je da operator javnih komunikacijskih usluga ne smije primijeniti izmjene općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka na postojeće krajnje korisnike usluga prije isteka roka od 30 dana od dana njihove objave u skladu sa stavkom 3. ovoga članka.

13. Odredbom članka 42. a) stavkom 10. ZEK-a propisano je, da ako su izmjene cjenika usluga iz stavka 1. ovoga članka za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u skladu sa stavkom 6. ovoga članka, osim u slučaju ako su te izmjene cjenika usluga: 1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ovoga Zakona, 2. posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost, 3. posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja. Stavkom 11. istog članka propisano je da u slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju obavijestiti svoje krajnje korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući se način primjenjuju odredbe stavka 9. i 10. ovoga članka.

14. Odredbom članka 51. stavkom 1. ZEK-a 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.

15. Odredbom članka 36. stavka 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", broj 154/11., 149/13., 82/14., 24/15., 42/16. i 68/19., dalje: Pravilnik) propisano je da krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora.

16. Analizirajući ukupnost činjenica utvrđenih iz dokumentacije koja prileži spisu predmeta upravnog postupka i spisu predmeta ovog upravnog spora te podvođeci iste pod kontekst prethodno citiranih zakonskih normi, ovaj Sud nalazi da pobijanim aktom tuženika nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

17. Naime, u prvom redu ističe se da nisu osnovani navodi tužitelja da tuženik nije bio ovlašten za rješavanje predmetnog spornog pitanja između tužitelja i operatora telekomunikacijskih usluga [...], to stoga što je odredbom članka 12. stavka 1. točke 11. ZEK-a jasno propisano, da je u nadležnosti tuženika rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga, a kakav spor je i ovdje predmetni. Dodatno se ističe i da Ustavni sud Republike Hrvatske u svojoj odluci od 7. svibnja 2025. povrede ustavnih prava tužitelja nije utvrdio u tom dijelu, već u dijelu razmjernosti razdoblja u kojem je tužitelj besplatne bonus kune trebao iskoristiti, a s obzirom na trajanje predmetne Tarife. Stoga je navod tužitelja o nenadležnosti tuženika za postupanje u ovoj upravnoj stvari ocijenjen neosnovanim.

18. Nadalje, ističe se, da iz sadržaja spisa proizlazi da je operator SMS porukom odaslanom dana 5. ožujka 2020. u 12:55. sati obavijestio tužitelja da tarifa [...] od 31. svibnja 2020. više neće biti dostupna za korištenje, odnosno da se ona s tim danom ukida te da iznos prikupljen na bonus računu može iskoristiti da dana gašenja tarife, nakon čega se taj iznos nepovratno gubi. Stoga, s obzirom da iz prethodno navedenog slijedi da obavijest poslana tužitelju ima sve bitne elemente te da je ista poslana gotovo tri mjeseca prije planiranog ukidanje tarife to je, imajući u vidu ranije citiranu odredbu članka 42.a stavka 11. ZEK-a, razvidno, da je tužitelj pravovremeno obaviješten o gašenju tarife i roku u kojem može iskoristi iznos ostvaren na bonus računu. Također, potrebno je istaknuti i da operator kao davatelj telekomunikacijskih usluga ima pravo izmijeniti opće uvjete, pakete, usluge te cjenik za usluge, kao i ukinuti usluge koje pruža, no o tome on mora obavijestiti korisnika pisanim ili elektroničkim putem i ne smije primijeniti izmjene Općih uvjeta poslovanja na postojeće krajnje korisnike usluga prije isteka roka od 30 dana od dana njihove objave te im mora istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, a u skladu s člankom 42. stavkom 3. te člankom 42.a) stavkom 11. ZEK-a. Budući da je iz spisa predmeta razvidno da je operator [...] postupio u skladu s navedenom zakonskom odredbom, ocjena je Suda da su navodi tužitelja kojima se suprotno ističe, neosnovani.

19. Navod tužitelja da su mu povrijeđena potrošačka prava budući da je postupanjem operatora vremenski limitiran i ograničen u korištenju ostvarenih iznosa bonusa, nije osnovan. Potonje iz razloga što se pravo na korištenje tarife bez vremenskog ograničenja (garantirano točkom. 6. Općih uvjeta) odnosi samo na situaciju kada je tarifa važeća, a ne kada se ona ukida iz ponude operatora te u takvoj situaciji krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora, a u skladu s odredbom članka 36. stavka 6. Pravilnika. Stoga, tužitelj nije imao pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa, a kojeg je stekao na svom bonus računu uplatom od strane operatora [...] a na temelju tarife [...].

20. U pogledu sporne razmjernosti razdoblja u kojem je tužitelj besplatne bonus kune trebao iskoristiti, a s obzirom na trajanje predmetne Tarife, a na što je ukazao Ustavni sud Republike Hrvatske u Odluci od 7. svibnja 2025., ističe se da je tuženik pri donošenju osporenog rješenja imao u vidu trajanje predmetne Tarife i ostvareni iznos na bonus računu tužitelja, odredio je osporenim rješenjem da se korištenje istog ima omogućiti tužitelju u dodatnom razdoblju od 12 mjeseci, a što je i prema ocjeni Suda razdoblje u kojem bi tužitelj kao korisnik telekomunikacijskih usluga mogao iskoristiti stečeni iznos bonus na svom računu, pri čemu tužitelj nije ukazao iz kojeg razloga ta sredstva nije mogao iskoristiti za vrijeme trajanja tarife, niti u dodatnom razdoblju koja je tuženik odredio u svom ranijem rješenju te ovdje osporenom rješenju. Pri tome, nije osnovano niti tužiteljevo traženje da to razdoblje treba biti neograničeno, iz razloga što je predmetna Tarifa ukinuta odlukom Operatora [...], te je bilo određeno da korisnici mogu potrošiti sve stečene iznose na bonus računima u određenom razdoblju i što je vrijedilo u odnosu na sve njezine korisnike, pri čemu su operatori ovlašteni ukidati postojeće tarife u skladu s mjerodavnim zakonskim odredbama, a tuženik ne može sam odrediti ili izmijeniti Tarifu operatora. Osim toga i ograničenja u pogledu iskorištavanja bonus računa su prema ocjeni Suda pravilno i zakonito određena iz razloga što je operator [...] zakonito odlučio o izmjenama Općih uvjeta i predmetne Tarife, a iz njegovih Uvjeta od 6. travnja 2012. i 23. listopada 2017. vidljivo je da su propisana takva ograničenja u pogledu korištenja iznosa na bonus računu, zbog čega je i tuženik valjano odredio takva ograničenja u osporenom rješenju.

21. Nadalje, nije odlučno pozivanje tužitelja na praksu Visokog upravnog suda Republike Hrvatske te Državnog inspektorata Republike Hrvatske iz razloga što se iste ne odnosi na konkretan slučaj. Stoga se navodi o eventualnim shvaćanjima tog Suda i navedenog javnopravnog tijela ne mogu uzeti kao relevantni. Također niti praksa Europskog suda na koju se tužitelj poziva nije odlučna za odluku u ovoj stvari iz razloga što se radi o bitnom drugačijim činjenicama i okolnostima slučaja, zbog čega niti shvaćanja Suda zauzeta u tim odlukama nisu odlučna za odluku u ovom sporu.

22. Naposljetku, ukazuje se tužitelju, da navedeni iznos kojeg je ostvario na bonus računu tijekom trajanja tarife [...] nije novac, nego isključivo sredstvo za korištenje javnih komunikacijskih usluga unutar tarife [...] te se isti ne može zamijeniti za novac (iznos od 9.307,32 eura kojeg je u tijeku postupka koji je prethodio ovom upravnom sporu tužitelj tražio od operatera [...] i tuženika), dok u predmetnom upravnom sporu nije sporno, da stečeni bonus tužitelj nije trošio ni tijekom osmogodišnjeg razdoblja korištenja tarife, a niti u razdoblju nakon primitka obavijesti o prestanku tarife, niti nakon donošenja ovdje osporavanog rješenja, a koje činjenice tužitelj niti ne spori pa iz navedenog proizlazi, da i dodatni rok kojeg mu je tuženik u

osporavanom rješenju dodijelio, sukladno gore navedenoj Odluci Ustavnog suda Republike Hrvatske za njega nije relevantan. Također na održanom ročištu za raspravu zbog čega tužitelj stečeni bonus nije trošio niti ga troši, tužitelj nije htio odgovoriti, što je i u Zapisniku od 21. svibnja 2026. evidentirano.

23. U svezi postavljenog tužbenog zahtjeva kojim tužitelj traži da se neograničeno koristi bonus sredstvima za pozivanje inozemnih pretplatnika te na odlazne i dolazne pozive u roamingu, valja ukazati tužitelju, da isto nije tražio u upravnom postupku niti ranije vođenom upravnom sporu, zbog čega isto ne može tražiti ni u ovom upravnom sporu, budući takav zahtjev nije bio niti predmetom ranijeg vođenog upravnog postupka niti ranije vođenog upravnog spora.

24. Na navode tužitelja iz tužbe koji se odnose na izmjenu Uvjeta korištenja sporne tarife na način da se pravo na korištenje stečenih pogodnosti vremenski ne ograničava, kao i zahtjev da mu se na broj [...] omogući korištenje ostvarenih bonus kuna koje ima u trenutku kada je [...] odlučio jednostrano ukinut, ukazuje se tužitelju, da je tarifa [...] ukinuta 31. svibnja 2020. te od 1. lipnja 2020. više nije dostupna za korištenje, zbog čega tuženik nije u mogućnosti mijenjati uvjete korištenja tarife koja je ukinuta prije 6 godina, već je zahtjev za dodatnim omogućavanjem korištenja stečenih pogodnosti nakon prestanka postojanja tarife, tuženik analizirao u odnosu na tužitelja provjeravajući zakonitost uvjeta sporne tarife, vrijeme trajanja tarife te krajnji rok u kojem se iznos prikupljen na bonus računu mogao iskoristiti, a predmet upravnog spora odnosno postupka koji je prethodio upravnom sporu je zahtjev tužitelja, a ne i ostalih korisnika tarife [...] u svezi kojeg je tuženik i odlučivao u postupku koji je prethodio ovom upravnom sporu.

25. Vezano za rok za obavijest o izmjeni Uvjeta korištenja i cjenika sporne tarife na način koji je nepovoljniji za korisnike [...], a u kojem razdoblju su korisnici imali mogućnost iskoristiti sve preostale iznose na bonus računu, pravilno je tuženik u osporavanom rješenju obrazložio, da je uzeo u obzir odredbe članka 40. i 42 a ZEK-a, kojima je propisano da su operateri javnih komunikacijskih usluga ovlaštene mijenjati svoje uvjete korištenja i cjenike u svakom trenutku, na način propisan navedenim odredbama, a temeljem članka 42. a stavak 7 ZEK-a operater ne smije primijeniti izmjene cjenika usluga na postojeće korisnike prije isteka roka od 30 dana od dana njihove objave u skladu sa stavkom 6. istog članka ZEK-a. Dakle, operateri su ovlaštene u svakom trenutku ukidati tarife odnosno postojeće tarife mijenjati novim tarifama uz prethodnu najavu od 30 dana u skladu s člankom 40. i 42 a ZEK-a. Temeljem navedenih odredaba, [...] je u uvjetima korištenja tarife [...] propisao pravo njene izmjene uz obvezu obavještanja korisnika (toč. 16). Dakle, tužitelj je u trenutku ugovaranja tarife imao saznanja o pravu [...] da izmijeni uvjete tarife, pa tako i ukine cijelu tarifu.

26. Nastavno, ukazuje se tužitelju, da u trenutku kad je tarifa prestala biti dostupna za korištenje, odnosno po proteku roka u kojem se iznos mogao iskoristiti, primjenjuje članak 36. stavak 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža koji propisuje, da krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora.

27. U konačnici, ukazuje se tužitelju da je osporavanim rješenjem tuženik u cijelosti postupio po Odluci Ustavnog suda Republike Hrvatske od 7. svibnja 2025. te je u ponovljenom postupku, u odnosu na tužitelja provjerio zakonitost uvjeta sporne tarife, vremena trajanja te tarife i krajnjeg roka u kojem se iznos prikupljen na bonus računu mogao iskoristiti te obrazložio razloge zbog kojih predmet iz 2011. na kojeg se tužitelj poziva nije usporediv s konkretnom situacijom, a također je obrazložio razloge zbog kojih je djelomično usvojen zahtjev tužitelja i dodijeljen mu je dodatni rok od 12 mjeseci za korištenje ostvarenih bonusa za javne komunikacijske usluge.

28. Ostali tužbeni navodi ocijenjeni su kao neodlučni za odluku u ovom sporu.

29. Slijedom navedenog, osporavano rješenje tuženika ocijenjeno je zakonitim pa je Sud na temelju odredbe članka 116. stavka 1. ZUS-a odlučio kao u točki I. izreke ove presude.

30. Točka II. izreke ove presude temelji se na odredbi članka 147. stavka 1. ZUS-a prema kojoj odredbi stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora. Osim toga, tuženik nije niti specificirao svoje troškove, stoga niti s te osnove nije bilo moguće odrediti mu naknadu troškova.

U Rijeci, 28. svibnja 2026.

Sutkinja

Marija Renner Jakovljević

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog Suda u tri primjerka, u roku od 15 dana od dana dostave presude.

DNA:

- opunomoćeniku tužitelja odvjetnicima u Zajedničkom odvjetničkom uredu [...],
- tuženiku Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9,