



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Erazma Barčića 5

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	12.6.2018. 8:25:40	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/18-01/36	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-18-6		0



Poslovni broj: 10 UsI-1609/17-14

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 Danici Vučinić, uz sudjelovanje zapisničarke Sanje Misirača, u upravnom sporu tužitelja [REDACTED] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po službenoj osobi Igoru Prokurica, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Tele2 d. o. o., sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 269 D, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 4. lipnja 2018.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi poništenja rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/17-01/1205, URBROJ: 376-05-17-6 od 27. studenoga 2017.

Obrazloženje

Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/17-01/1205, URBROJ: 376-05-17-6 od 27. studenoga 2017., odbijen je zahtjev za rješavanje spora između korisnika [REDACTED] i operatera javnih komunikacijskih usluga Tele2 d. o. o. iz Zagreba, u cijelosti kao neosnovan, a povodom zahtjeva tužitelja za rješavanje spora glede preuranjene deaktivacije tarife slagalice Surf u kolovozu 2017.

Tužitelj je ovom Sudu pravodobno podnio tužbu kojom osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi kako smatra da operater Tele2 d. o. o., pa tako i HAKOM pogrešno tumače odredbe općih uvjeta poslovanja za pretplatnike operatera Tele2 d. o. o., kao i uvjete korištenja promocije slagalice Surf 1, 2, 3 i 4, kao i uvjete korištenja tarife Surf i Surf plus, da je nakon pravovremenih žalbi operateru Tele2 d. o. o., za prijevremeno deaktiviranje Pripade tarife slagalica Surf 1, 2, 3 i 4, za srpanj i kolovoz 2017., koje žalbe je operater riješio negativno zbog čega se obratio tuženik sa žalbom i navodi kako se i Tele2 d. o. o. i tuženik pozivaju na opće uvjete poslovanja Tele2 d. o. o., odnosno članak 8. Uvjeta korištenja tarife slagalica Surf 1, 2, 3 i 4 i točku 9. Nadalje navodi kako operater Tele2 d. o. o. u svom cjeniku ima napomenu da je trajanje tarife 30 dana i da svojim izmjenama o pojedinim člancima krši prava potrošača na grub način i navodi kako je konstantno za sve navedene mjesece oštećivan prijevremenim deaktiviranjem (reaktiviranjem) u slučaju neimanja dovoljno novca na računu za ponovno automatsko aktiviranje Pripade tarife slagalica Surf 1, 2, 3 i 4, odnosno prijevremenim deaktiviranjem i ponovnim prijevremenim automatskim aktiviranjem iste tarife u slučaju kada

je imao dovoljno novaca na računu i neovisno o tome i stoga predlaže da se poništi rješenje tuženika.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako prigovara u cijelosti navodima iz tužbe. Navodi kako tužitelj u konkretnom slučaju osporava način primjene Uvjeta korištenja slagalice Surf i Surf plus (dalje Uvjeti slagalice) operatora Tele2 d. o. o. i to u dijelu u kojem se određuje da se tarifa deaktivira tridesetog dana trajanja paketa, pozivajući se na navode iz presude ovog Suda prema kojima trenutak deaktivacija tarife mora odgovarati satu i minuti prethodne aktivacije i navodi kako tužitelj zaboravlja napomenuti kao je predmet tog upravnog spora bilo rješenje tuženika u vrijeme kada je način deaktivacije tarife bio drugačije definiran u odnosu na postojeću, odnosno Uvjetima slagalice, da je bilo propisano kako je trajanje tarife 30 dana i da je u tom smislu i Sud dao svoje mišljenje kada bi tarifa trebala biti deaktivirana, uzimajući u obzir ono što je određeno u tadašnjim uvjetima slagalice. Ističe kako je i nakon donošenja presude Tele2 d. o. o. izmijenio svoje Uvjete slagalice o čemu je tužitelj obaviješten i ne spori da je s istima upoznat, slijedom čega da je mogao i dalje koristiti usluge Tele2 d. o. o. ili odabrati usluge drugog operatora, čiji uvjeti korištenja usluga više odgovaraju njegovom korisničkom ponašanju i unatoč činjenici što je očito da tužitelju sporna tarifa ne odgovara, da isti ustraje u njenom korištenju i neovisno o tome što ju koristi da potražuje za nju naplaćeni iznos i da tužitelj niti ne spori da je tarifa deaktivirana tridesetog dana, kako je to navedeno u Uvjetima slagalice. Obzirom da tužitelj u tužbi ističe zahtjev za naknadu štete, napominje kako je nadležnost utrenika u postupku rješavanja spora između operatora i korisnika propisana člankom 51. stavak 1. Zakona o elektroničnim komunikacijama, na način da se korisnici tuženiku mogu obratiti isključivo vezano za prigovor na ispostavljeni račun, kakvoću usluge ili povredu odredaba pretplatničkog ugovora u svrhu otklanjanja nepravilnosti i da tuženik nije nadležan za odlučivanje o naknadi štete i stoga predlaže da se tužba odbije kao neosnovana.

U ovom sporu provedena je rasprava na ročištu održanom 28. svibnja 2018. u prisutnosti tužitelja i službene osobe tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, čime je strankama, u smislu odredbe članka 6. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17, u nastavku teksta: ZUS), omogućeno da se izjasne o zahtjevima i navodima druge strane, te o svim činjenicama i pravnim pitanjima odlučnim za rješavanje predmetnog spora.

Tužitelju i tuženiku je uručen odgovor na tužbu zainteresirane osobe u kojemu odgovoru se uglavnom ponavljaju navodi iz osporavanog rješenja i odgovora na tužbu tuženika.

Tužitelj je ustrajao kod svih navoda iz tužbe i tužbenog zahtjeva i napominje kako Tele2 d. o. o. krši zakon, odnosno da svojim izmijenjenim Općim uvjetima poslovanja, krši zakon na način da isti nisu usklađeni s propisima Republike Hrvatske, odnosno da je u suprotnosti s člankom 300. Zakona o obveznim odnosima i člancima 41., 42 i 42.a. Zakona o elektroničkim komunikacijama i na taj način da je Tele2 prekršio i zakon kao i svoj cjenik, kao i Opće uvjete poslovanja.

Službena osoba tuženika ostala je pri svim navodima iz obrazloženja osporavanog rješenja i odgovora na tužbu, te se pridružio i navodima zainteresirane osobe Tele2 d. o. o. iz odgovora na tužbu i navodi kako se ovdje ne radi o samovolji Tele2 d. o. o. i da je isti ovlašten na mijenjanje Općih uvjeta poslovanja uz obvezu obavještanja tužitelja o promijeni, što je sukladno članku 24. stavak 4. i 5. Zakona o potrošačima i navodi da je u konkretnom slučaju

izmijenjen samo rok isteka tarife, odnosno prema važećim uvjetima da taj rok ističe protekom tridesetog dana i napominje kako tužitelj nije oštećen.

Tužitelj je predao u spis SMS poruke s Tele2 d. o. o., na što je službena osoba tuženika iskazala da se ne može očitovati na predane SMS poruke, da iste nisu bile u spisu prilikom rješavanja ovog predmeta i da bi se o tome trebao Tele2 d. o. o. očitovati.

U cilju ocjene zakonitosti osporavanog rješenja tuženika Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojem je doneseno osporavano rješenje tuženika i prvostupanjsko rješenje, te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta ovog upravnog spora.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Odredbom članka 41. stavak 1. do 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14, dalje: Zakon), propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor). 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. 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. 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.

Odredbom članka 50. stavak 1. i 2. Zakona, propisano je da 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. 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.

Među strankama ovoga upravnog spora nije sporno da je na korisničkom broju tužitelja tarifa slagalica Surf aktivirana 30. srpnja 2017. u 23:49 sati, te da je deaktivacija izvršena 29. kolovoza 2017. u 23:40 sati.

Zainteresirana osoba je 21. srpnja 2017. izmijenila Uvjete korištenja slagalica Surf i Surf Plus (dalje Uvjeti), o čemu je tužitelj obaviješten porukom istog dana u 15:48 sati, pa tako se u točki 8. Uvjeta navodi da će se tridesetog (30.) dana trajanja Paketa isti deaktivirati te da će se automatski aktivirati novi Paketi za korisnike Slagalica, o čemu će korisnik biti obaviješten

SMS porukom. Neiskorištena količina usluga uključenih u Pakete tada se automatski poništava. Ako u trenutku aktivacije novih Paketa, odnosno produljenja Slagalice korisnik na računu nema dovoljno sredstava na računu za iznos naknade, Slagalica će biti deaktivirana i Korisnik će biti prebačen na Osnovnu tarifu. Ako je valjanost bona u trenutku aktivacije novih Paketa, odnosno produljenja Slagalice manja od 30 dana, valjanost bona se produljuje u skladu s trajanjem Paketa.

Iz navedenog proizlazi da su u konkretnom slučaju u primjeni novi Uvjeti, te da je deaktivacija i ponovna aktivacija izvršena trideseti dan od prvotne aktivacije, odnosno tužitelju je tarifa deaktivirana 9 minuta prije isteka punih 24 sata tridesetog dana od aktivacije, što je u skladu s novim Uvjetima i time nije nastupila nikakva šteta za tužitelja, što zainteresirana osoba obrazlaže činjenicom da mu je u trenutku deaktivacije tarife preostalo toliko minuta razgovora ili SMS, koje zasigurno ne bi potrošio u tih 9 minuta.

Prilikom donošenja odluke, Sud nije uzeo u obzir materijalni dokaz koji je tužitelj dostavio na raspravi, budući da je činjenice koje su odlučne za rješavanje ovog spora Sud mogao utvrditi na temelju ostalih dokaza provedenih u prethodno provedenom upravnom postupku, slijedom čega je spomenuti dokaz tužitelja Sud ocijenio irelevantnima za rješavanje ove upravne stvari.

Stoga je pravilno odlučio tuženik kada je u odbio zahtjev tužitelja za rješavanje spora između korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga i kraj ovakvog stanja stvari Sud nalazi da prigovori tužitelja nisu od utjecaja na zakonitost i pravilnost odluke koja se pobija u ovom sporu, slijedom čega je temeljem odredbe članka 57. stavak 1. ZUS-a, odlučeno kao u izreci presude.

U Rijeci 4. lipnja 2018.

S u t k i n j a

Danica Vučinić, v. r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokome 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 (članak 66. stavak 5. ZUS-a).

Dostaviti:

- tužitelju _____
- o tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9,
- zainteresiranoj osobi Tele2 d. o. o., sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 269 D
- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“

Za točnost otpredmet – ovlaštena službenica:

Sanja Misirača

