



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-3445/16-14

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primijeno:	6.12.2018. 8:42:39	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/17-01/01	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-18-7		0



U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Mirjani Harapin, te Ljerki Perica, zapisničarki u upravnom sporu tužitelja _____, kojeg zastupa opunomoćenik _____ protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa _____ uz sudjelovanje zainteresirane osobe AI Hrvatska d.o.o. (ranije: VIPnet d.o.o.), Zagreb, Vrtni put 1, koju zastupa _____, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 23. studenog 2018.,

presudio je

I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništenjem rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/16-01/1006, Urbroj: 376-05/MM3-16-4 (IM) od 24. listopada 2016.

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

Obrazloženje

Osporenim rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/16-01/1006, Urbroj: 376-05/MM3-16-4 (IM) od 24. listopada 2016. godine odbačen je zahtjev za rješavanje spora korisnika

s operatorom javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka.

Pravodobno podnesenom tužbom tužitelj osporava odluku tuženika navodeći da nije bilo mjesta da se njegov zahtjev odbaci. Ističe da je 1. lipnja 2016. obmanut od strane dvije nepoznate osobe na način da je na njihovu molbu potpisao dva pretplatnička ugovora na svoje ime. Naime, te osobe su mu prišle s izlikom da nisu hrvatski državljani te da zbog toga ne mogu kupiti mobitele i zamolile ga da im potpiše račune kako bi ih one mogle preuzeti, a njemu su rekly da će oni sve platiti te da on neće imati nikakve obveze prema nikome. Tužitelj navodi da je u tom trenutku bio pod utjecajem alkohola i nije znao što točno potpisuje te im je samo htio pomoći, ima 76 godina i nikada u životu nije imao mobitel niti zna što je to pretplata, a niti zna kako se sklapaju ugovori o pretplatničkom odnosu. Tužitelj navodi da je tek naknadno saznao da je tom prilikom „podnio“ dva zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog

odnosa i kupnje uređaja uz obročnu otplatu na dvije godine, te da bi on na temelju toga trebao i plaćati račune ako djevojka potpisnica iste ne bude plaćala. Tom prilikom, iako je bilo očito da se radi o starijoj i neupućenoj osobi, nije mu rečeno niti na bilo koji način objašnjeno da se tim potpisima obvezuje da će plaćati pretplatu, promet i rate za mobitel, a mislio je da potpisuje samo račune o preuzimanju mobitela koje su te dvije nepoznate osobe platile i odnijele sa sobom. Ističe da je naknadno saznao da su te osobe isti dan napravile promet na tim uređajima u ukupnom iznosu od 5.600,00 kn te da je VIPnet d.o.o. dan nakon toga obustavio mogućnost uspostave telekomunikacijskog prometa u odnosu na te brojeve. Tužitelj napominje da je, budući da ga se tereti i za dodatne obveze vezane za raskid ugovora (otplatu uređaja i naknade rate) oštećen za još 5.952,60 kn, a čim je shvatio što se dogodilo sve je prijavio policiji koja je pokrenula daljnje radnje prema njegovoj prijavi.

Predlaže da sud poništi osporeno rješenje te da ga oslobodi od svih obveza plaćanja po ugovorima od 1. lipnja 2016.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je proveo postupak temeljem članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14. dalje u tekstu ZEK), koji se odnosi na rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga, povodom zahtjeva tužitelja vezano za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kupnje uređaja uz obročnu otplatu te prigovor po ispostavljenim računima od strane operatora javnih komunikacijskih usluga VIPnet. Ističe da je u svrhu provjere navoda tužitelja i VIPnet-a, odnosno utvrđivanja nadležnosti za postupanje po zahtjevu tužitelja tijekom postupka zatražio cjelokupnu dokumentaciju, a u odnosu na prethodno navedeno kako je člankom 51. ZEK-a propisan djelokrug postupanja tuženika. Tuženik navodi da tako u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluge, iznosom kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora, krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora tuženiku. Nastavno na navedenu zakonsku odredbu tuženik ističe da nije ovlašten utvrđivati činjenice vezane uz eventualno počinjenje kaznenog djela te na navedeni način prejudicirati eventualnu sudsku odluku u zasebnom postupku, pa upravo iz tog razloga ostavlja prostora tužitelju da se, ukoliko se u posebnom postupku pravomoćnom presudom utvrdi krivnja počinitelja, obrati operatoru radi usvajanja osnovanog prigovora i umanjenja nastale štete u vidu prethodno nastalog spornog iznosa zaduženja. Uzimajući u obzir prethodno navedeno, odnosno činjenicu kako u konkretnom slučaju nisu ispunjene formalne pretpostavke za pokretanjem postupka te okolnost kako pravomoćnom presudom nije utvrđena odgovornost niti jedne osobe, na ispravan je način primijenio odredbe zakona te donio rješenje u okviru nadležnosti propisane ZEK-om.

Tuženik predlaže da sud odbije tužbu kao neosnovanu.

Zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu A1 Hrvatska d.o.o. (ranije VIPnet d.o.o.) u odgovoru na tužbu navodi da je nesporno kako je tužitelj dana 1. lipnja 2016. zasnovao pretplatnički odnos za dvije pretplatničke linije brojeva a oba pretplatnička ugovora zaključena su na ugovoreno razdoblje od 24 mjeseca te su uz ugovor kupljeni mobilni uređaji iPhone 6 uz potpisivanje ugovora o kupnji uređaja uz obročnu otplatu. Zainteresirana osoba navodi da se prilikom zasnivanja pretplatničkog ugovora korisnik identificira predočenjem osobne iskaznice te vlastoručno potpisuje Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a prava i obveze korisnika usluga i operatora uređuju se međusobnim ugovorom koji se temelji na Općim uvjetima poslovanja operatora. Sastavni dio ugovora između operatora i korisnika usluga su Opći uvjeti poslovanja te uvjeti korištenja tarife i posebnih ponuda koje korisnik iskoristi, a isti se uručuju korisniku prilikom sklapanja ugovora ili ih korisnik po vlastitom izboru preuzima sa Internet stranice operatora. Zainteresirana osoba napominje da je uvidom u evidenciju prigovora koju uredno vodi u svom

sustavu, utvrđeno da se tužitelj obratio prigovorom dana 2. lipnja 2016. kojim traži raskid pretplatničkih ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid navodeći da je od trećih osoba nagovoren na sklapanje navedenih ugovora te traži kopije sklopljenih pretplatničkih ugovora. Na prigovor tužitelja odgovoreno je dana 7. lipnja 2016. dopisom kojim je pojašnjeno kako je dokumentacija predočena prilikom sklapanja pretplatničkih ugovora valjana te je korisnik upućen da u slučaju sumnje na prijevaru o istom podnese prijavu nadležnim tijelima, a uz odgovor tužitelju su poslana kopije sklopljenih pretplatničkih ugovora, te je nezadovoljan odgovorom tužitelj dana 5. srpnja 2016. podnio prigovor Povjerenstvu za reklamacije potrošača ponovno osporavajući sklopljene pretplatničke ugovore te dostavio potvrdu o prijavi nadležnoj policijskoj postaji. Zainteresirana osoba navodi da je kao nadležno tijelo za rješavanje prigovora potrošača u drugom stupnju Povjerenstvo dana 26. srpnja 2016. razmotrilo prigovor tužitelja te isti odbilo kao neosnovan budući da nisu utvrđene nepravilnosti prilikom sklapanja pretplatničkih ugovora te obavijestilo tužitelja da će po provedenom postupku postupiti po pravomoćnoj odluci nadležnog tijela kojem je prijava podnesena. Pojašnjenja radi, zainteresirana osoba ističe da je prilikom zasnivanja osporavanih pretplatničkih ugovora tužitelj predočio važeću osobnu iskaznicu te je pretplatničke ugovore vlastoručno i potpisao, uz sklopljene pretplatničke ugovore tužitelj je potpisao i Ugovore o kupnji uređaja na obročnu otplatu temeljem kojih su preuzeta dva uređaja iPhone 6 16 GB, a prilikom zaključivanja pretplatničkog ugovora uobičajena procedura na prodajnim mjestima da se pretplatnik identificira predočenjem osobne iskaznice nakon čega se s pretplatnikom prolaze pojedinačne stavke pretplatničkog ugovora te se pretplatniku uručuju ili se pretplatnik odlučuje na preuzimanje putem web stranice dokumentacije koju čine: Opći uvjeti poslovanja i uvjeti korištenja odabranih usluga i/ili promocija.

Zainteresirana osoba predlaže tužbu odbiti.

U skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima, (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17.), 16. studenog 2018. u prisutnosti stranaka održana je usmena i javna rasprava na kojoj je strankama dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na navedenoj raspravi prisutne stranke u bitnome iskazuju kao u tužbi odnosno odgovorima na tužbu.

Sud je proveo dokazni postupak na način da je izvršio uvid u sudski spis kao i uz odgovor na tužbu dostavljeni spis tuženika.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, sukladno odredbi članka 55. stavka 3. Zakona o upravnim sporovima, prema slobodnom uvjerenju utvrđeno je da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Iz podataka spisa predmeta proizlazi da je osporeno rješenje tuženika doneseno po zahtjevu tužitelja podnesenom 29. kolovoza 2016. za rješavanje spora korisnika – tužitelja s operatorom javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o., Zagreb.

Izvršen je uvid u zahtjev tužitelja za rješavanje spora, a iz kojeg proizlazi da je tužitelj osporavao valjanost zaključenja pretplatničkog ugovora iz razloga prijevarenih radnji od strane treće osobe kojima je doveden u zabludu prije zaključenja predmetnog ugovora, čije sklapanje ne osporava.

Uvidom u navedeno rješenje utvrđeno je da je isto doneseno pozivom na odredbe članka 51. ZEK-a, te članka 41. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09.).

Člankom 51. stavkom 1. ZEK-a propisano je da u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u svezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora 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 rješavanje spora pred Agencijom.

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 sa odredbama ovoga zakona i posebnih propisa.

Zahtjev je odbačen uz obrazloženje u kojemu se navodi da uzimajući u obzir djelokrug nadležnosti iz članka 51. stavak 1. ZEK-a, HAKOM nije ovlašten utvrđivati činjenice vezane uz eventualno počinjenje kaznenog djela, te je ispravno postupio korisnik obrativši se u vezi navedenoga nadležnim institucijama.

Analizom cjelokupnog spisa predmeta, pri ocjeni zakonitosti osporenog rješenja, polazeći pri tom od sadržaja obrazloženja odluke tuženika sud cijeni kako se u konkretnom predmetu ne radi o sporu iz članka 51. stavka 1. ZEK-a, a za koji bi bio nadležan tuženik. Ovo zato jer je navedenom odredbom jasno predviđeno u kojim slučajevima krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora, pa eventualno počinjenje kaznenog djela pri sklapanju ugovora sa operaterom u situaciji kada tužitelj ne osporava zaključenje ugovora već iznosi razloge i okolnosti koje su ga navele na isto (zabluda zbog prijave), ne može biti predmet postupka rješavanja pojedinog spora između operatera i korisnika odnosno pretplatnika.

I prema ocjeni ovog suda tužitelj osporava odnosno zahtijeva rješavanje spora na način da pobija valjanost zaključenja ugovora o pružanju usluga tvrdnjama da je ugovor sklopljen počinjenjem kaznenog djela, odnosno dovođenjem u zabludu od strane nepoznatih trećih osoba, u pogledu kojega je podnio kaznenu prijavu, kako proizlazi iz dokumentacije spisa predmeta.

Slijedom navedenog budući je stvarna nadležnost tuženika izričito propisana zakonom, citiranim člankom 51. stavkom 1. ZEK-a, a u konkretnom predmetu ne radi se o sporu iz navedenog članka to osporenim rješenjem uz obrazloženje koje je dano nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja, pa se pravilno cijeni odluka tuženika o neispunjenju pretpostavki za pokretanje postupka slijedom čega je pravilno primjenom citiranih odredaba zahtjev odbačen.

Prigovore tužitelja stoga sud nije prihvatio osnovanima, isti su takvi da ne mogu dovesti do drugačije odluke u ovoj upravnoj stvari. Niti ostale okolnosti koje navodi tužitelj, vezano za financijske posljedice sklapanja, odnosno raskida ugovora sud ne može prihvatiti i cijiniti takvima da bi mogle dovesti do drugačije odluke.

Sukladno odredbi članka 31. stavak 2. Zakona o upravnim sporovima, na razloge ništavosti pojedinačne odluke sud pazi po službenoj dužnosti te u ovom predmetu nisu utvrđene povrede odredaba zakona propisane člankom 128. Zakona o općem upravnom postupku, a koje su razlog ništavosti rješenja.

Osporenim rješenjem uz obrazloženje koje je dano nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja pa se isto ne može ocijeniti nezakonitim.

Zbog navedenog na temelju članka 57. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima odlučeno je kao u izreci presude (točka I.).

O zahtjevu tužitelja za naknadu troškova upravnog spora u iznosu od 2.500,00 kn uvećano za PDV, za zastupanje na ročištu po opunomoćeniku odvjetniku, odlučeno je primjenom odredaba članka 79. stavak 3. i 4. Zakona o upravnim sporovima. Tim je odredbama propisano da svaka stranka prethodno sama podmiruje troškove koje je prouzročila svojim radnjama, osim ako zakonom nije drukčije propisano, te da stranka koja

izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora, ako zakonom nije drukčije propisano. Kako je odbijen tužbeni zahtjev za poništenjem osporenog rješenja, to je i zahtjev tužitelja za naknadu troškova neosnovan.

Stoga je odlučeno kao u izreci presude (točka II.).

U Zagrebu, 23. studeni 2018.

Sutkinja
Mirjana Harapin, 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 presude (članak 66. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. A1 Hrvatska, d.o.o., 10 000 Zagreb, Vrtni put 1
3. U spis

Za točnost otpravka – ovlaštenu službenik:
Snjezana Miletijć

