



Poslovni broj: 10 UsI-445/18-14

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

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, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Tele2 d. o. o., sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 269 D, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 18. srpnja 2018.,

presudije

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi poništenja rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/17-01/1544, URBROJ: 376-05-18-4 od 28. veljače 2018.

Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/17-01/1544, URBROJ: 376-05-18-4 od 28. veljače 2018., odbijen je zahtjev za rješavanje spora između korisnika [REDACTED] operatera javnih komunikacijskih usluga Tele2 d. o. o., u cijelosti kao neosnovan.

Tužitelj je ovom Sudu pravodobno podnio tužbu kojom osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi kako je operater Tele2 d. o. o. i HAKOM, pogrešno protumačio 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, ne obazirući se na kršenje ZOO-a cjenika telekomunikacijskih tarifa Tele2 d. o. o. u HR mreži od strane operatera Tele2 d. o. o., prilikom promjena uvjeta korištenja Slagalica Surf i Surf plus i pripade tarife Slagalica Surf 1, 2, 3 i 4, te u nastavku teksta citira presudu Upravnog suda. Nadalje navodi da se operater Tele2 d. o. o. u članku 8. Uvjeta korištenja promocije Slagalica Surf 1, 2, 3 i 4 opisuje da se tarifa deaktivira tridesetog dana i na kraju članka da navodi „Ako je valjanost bona u trenutku novih Paketa, odnosno produljenja Slagalice manja od 30 dana, valjanost bona se produljuje u skladu s trajanjem paketa.“ i navodi kako tim jednostranim samovoljnim izmjenama uvjeta korištenja od 21. srpnja 2017., da se krši pravo potrošača kao i Zakon o obveznim odnosima i navodi kako je konstantno za sve navedene mjesece oštećivan prijevremenim deaktiviranjem (reaktiviranjem) u slučaju ne imanja dovoljno novca na računu

za ponovno automatsko aktiviranje pripade tarife Slagalica Surf 1, 2, 3 i 4 (Surf 2), odnosno prijevremenim deaktiviranjem i ponovnim prijevremenim automatskim reaktiviranjem pripade tarife Slagalica Surf 1, 2, 3 i 4 (Surf 2) u slučaju kada bi imao dovoljno novaca na računu neovisno o tome i stoga predlaže da se poništi rješenje tuženika i da mu se nadoknadi štete.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti prigovara svim navodima iz tužbe i navodi kako u konkretnom slučaju tužitelj osporava način primjene Uvjeta korištenja Slagalice Surf i Surf plus, ali da isti zaboravlja kako je predmet tog upravnog spora bilo rješenje tuženika u vrijeme kada je način deaktivacije tarife bio drugačije definiran u odnosu na postojeću, odnosno da je uvjetima Slagalice bilo propisano da je trajanje tarife 30 dana i da je u tom smislu Sud dao svoje mišljenje kada bi tarifa trebala biti deaktivirana. U odnosu na navode tužitelja o samovoljni operatora prilikom uvjeta korištenja usluga, ističe kako su operatori u potpunosti ovlašteni, prema svojoj poslovnoj politici mijenjati svoje uvjete poslovanja uz obvezu obavještanja korisnika, sukladno članku 24. stavcima 4. i 5. Zakona o zaštiti potrošača, da je nakon donošenja presude Tele2 d. o. o. izmijenio uvjete Slagalice o čemu je tužitelj obaviješten, što isti i ne spori, slijedom čega da je tužitelj i dalje mogao koristiti uslugu Tele2 d. o. o. ili odabrati usluge drugog operatora, čiji uvjeti korištenja usluga više odgovaraju njegovom korisničkom ponašanju, ali unatoč tome da tužitelj ustraje u njenom korištenju i potražuje za nju naplaćeni iznos. Obzirom da tužitelj u tužbi ističe i zahtjev za naknadu štete, tuženik napominje kako je nadležnost tuženika propisana člankom 51. stavak 1. zakona o elektroničkim 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 slijedom toga 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 16. srpnja 2018. u prisutnosti tužitelja, a u odsutnosti uredno pozvanog tuženika i 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.

Tužitelj je ustrajao kod svih navoda iz tužbe i tužbenog zahtjeva i predao je u spis podneske u kojima opisuje kršenje propisa od strane Tele2 d. o. o. i ispis SMS poruka.

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 Surf aktivirana 28. listopada 2017. u 23:21 sati, te da je deaktivacija izvršena 27. studenoga 2017. u 23:11 sati, na način da je došlo do ponovne automatske aktivacije tarife Surf.

Zainteresirana osoba je 21. srpnja 2017. izmijenila Uvjete korištenja slagalica Surf i Surf Plus (dalje Uvjeti), o čemu je tužitelj obaviješten SMS porukom, 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 18. srpnja 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

ⓔ tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića

- 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 otpavka – ovlaštena službenica:

Sanja Misirača



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primijeno:	23.7.2018. 9:33:07	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/18-01/55	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-18-6		0



d2121146