



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	25.3.2019. 10:11:47		
Klasifikacijska oznaka	034-07/18-01/61		Org. jed.
			-04
Urudžbeni broj:	437-19-6	Pril.	Vrij.
			0



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 Zagrebu, po sutkinji toga suda Jasni Peroš Nikolić, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje zapisničarke Zvezdane Radošević, u upravnom sporu tužitelja :

kojeg zastupa opunomoćenik \_\_\_\_\_ odvjetnik u  
Zagrebu, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, nakon održane javne rasprave, dana 19. ožujka 2019.,

presudio je

- I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/17-01/1343, URBROJ: 376-05-18-2 od 5. ožujka 2018.
- II. Odbija se prijedlog tužitelja za nadoknadu troškova upravnog spora u iznosu od 6.250,00 kuna

### Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženika odbijen je zahtjev tužitelja protiv operatora javnih komunikacijskih usluga Vipneta d.o.o., Zagreb radi povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

Tužitelj u tužbi i tijekom spora pobija zakonitost osporavanog rješenja, u bitnome navodeći da Vipnet ničime ne dokazuje da su mu poruke na koje se poziva u svom dopisu od 15. rujna 2017. i koje tuženik osporavanom odlukom potvrđuje, poslana i isporučene niti da je on iste primio, a niti prileži dokumentacija kojom svoje navode potvrđuje. Navodi da je tuženik površno zaključio kako nije zatražio uslugu limita potrošnje. Ističe da je ugovor sklopio pod uvjetom da mu podatkovni promet bude ograničen do ugovorenih 30 GB i vjerovao je da mu podatkovni promet nikad neće prelaziti tih ugovorenih 30 GB. Također ističe da je svoju obvezu podmirivanjem računa ispunio i dostavio o tome dokaz Vipnetu, dok u odnosu na traženje isplate iznosa od 2.680,00 kn za kojeg ga Vipnet tereti za potrošnju veću od ugovorenih 30 GB podatkovnog prometa, ističe da nikada nije pristao na takav ugovorni odnos i da nije obaviješten sukladno Pravilniku niti je to tuženik ičim dokazao. Ističe da na njegov broj mobitela nisu stizale nikakve poruke/obavijesti već mu je prva poruka, odnosno

obavijest o trenutnoj potrošnji u iznosu od 2.680,00 kn stigla tek 31. kolovoza 2017., a da prije toga nije znao za nastali dug jer bi u suprotnom puno prije reagirao. U pogledu toga da li je mogao, odnosno da li je pregovarao o pojedinim odredbama ugovora, poziva se na članak 49. stavak 1. Zakona o zaštiti potrošača, kojim je propisano da se ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo, smatra nepoštenom ako suprotno načelu savjesnosti i poštenja uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovorenih strana na štetu potrošača, te na stavak 2. iste odredbe kojom je propisano da se smatra da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je tu odredbu unaprijed formulirao trgovac zbog čega potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako je riječ o odredbi unaprijed formuliranog, standardnog ugovora trgovca. Predlaže provesti dokaz saslušanjem tužitelja na okolnost da mu u poslovnicu prilikom zaključenja ugovora na njegovo traženje nije ugovoren limit potrošnje i da nije zaprimio SMS poruke obavijesti o iskorištenom podatkovnom prometu, te saslušanje djelatnika poslovnice Shop Sesvete, tvrtke Se-Mark, na okolnost da nije ugovoren limit potrošnje, iako je on na tome inzistirao, te uvid u CDR zapis SMS poruka.

Predlaže da Sud usvoji tužbeni zahtjev i poništi osporavanu odluku. Traži trošak za sastav tužbe i pristup na ročište, svako u iznosu od 2.500,00 kuna uvećano za PDV, ukupno 6.250,00 kuna.

Tuženik u odgovoru na tužbu i tijekom spora navodi da je uvidom u zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora, koji je potpisan od strane tužitelja, utvrđeno da je aktiviran tarifni model Mobilni Internet XL. Također je na zahtjevu označena opcija kojom korisnik potvrđuje da će Opće uvjete poslovanja Vipnet-a, Uvjete korištenja odabranih usluga i Cjenik preuzeti na službenoj internetskoj stranici Vipnet-a ili na koji drugi način, te se time smatra da je korisnik upoznat sa sadržajem općih i posebnih uvjeta, kao i sadržajem Cjenika, temeljem kojeg se obračunava ugovorena usluga. Ističe da je u točki 4. Uvjeta korištenja Vip mobilni Internet (Start, S, M, L, XL) podatkovnih tarifa propisano da nakon što Vip korisnik iskoristi definiranu količinu podatkovnog prometa za određeni VMI, doći će do smanjenja brzine prijenosa podataka te ona neće prelaziti brzinu veću od 64kb/s, a navedena brzina će se primjenjivati do isteka obračunskog razdoblja ili do trenutka uključanja jedne od tarifnih opcija sukladno Uvjetima korištenja. Nadalje, u Cjeniku je jasno naznačeno da tarifa Mobilni Internet XL uključuje 30 GB po cijeni od 259,00 kn, a cijena dodatno prenesenih podataka iznosi 25,00 kn za 500 MB. Stoga je nesporno dokazano da je tužitelj bio upoznat sa osnovnim značajkama ugovorene tarife. Navodi da je uvidom u zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa utvrđeno da isti ne sadrži aktivaciju posebne ponude limit potrošnje, a što proizlazi i iz same tužbe gdje je navedeno da je pružatelj usluga Vipnet postupao sa dužnom pažnjom, postupio bi po traženju tužitelja i ugovorio limit potrošnje pri zasnivanju pretplatničkog odnosa kako je on uvjetovao, upozorio ga na posljedice neugovaranja limita potrošnje i detaljno pojasnio sve odredbe ugovora. Ističe da je tužitelj imao pravo i obvezu pročitati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora prije potpisivanja istog te upozoriti prodajnog predstavnika ukoliko se ne slaže s ugovornim odredbama kako bi se iste ispravile. Navodi da je nesporno da tužitelj nije ugovorio limit podatkovne potrošnje, a temeljem koje bi bio onemogućen obračun podatkovne potrošnje izvan 30 GB. Napominje da je i u obrazloženju odluke jasno navedeno da je izvršen uvid u CDR zapis SMS poruka koju je Vipnet dostavio uz očitovanje i preostalu dokumentaciju te su potvrđeni navodi Vipnet-a da je tužitelj bio pravovremeno obaviješten o iskorištenosti ugovornog tarifnog paketa i da je došlo do dvostruke potrošnje, a sve kako je propisano člankom 27. stavkom 3. i člankom 24. stavkom 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine broj 154/11., 149/13., 82/14., 24/15. i 42/16.). Ističe da je uvidom u račune utvrđeno da je mjesečna naknada obračunata u iznosu od 259,00 kn (207,20 + PDV) na koji iznos je obračunat popust. Isto tako obračunat je iznos od 25,00 kn koji se odnosi na 500 MB dodatnog podatkovnog prometa i to 134 puta. Napominje

da je Vipnet izostavio detaljni ispis usluga iz kojeg je razvidno da je korisnik zaista potrošio sporan promet. Slijedom navedenog računi su obračunati sukladno odredbama pretplatničkog ugovora i cjenika. Napominje da uplate po mjesecima nisu bile predmet spora pa se na iste nije niti osvrtao u svojoj odluci. Zaključno ističe da je tužitelj bio upoznat na koji način će mu se podatkovna potrošnja naplaćivati nakon isteka 30 GB te mu je Vipnet poslao nekoliko desetaka poruka kojima ga upozorava na potrošnju, međutim tužitelj nije reagirao na sadržaj istih kako bi spriječio nastanak troška koji osporava.

Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu Vipnet u odgovoru na tužbu ističe da je nesporno da je tužitelj podnio zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa dana 20. travnja 2017. te je ugovorio tarifu Mobilni Internet XL za pretplatnički broj \_\_\_\_\_ uz minimalno trajanje 24 mjeseca, a uvidom u koji zahtjev je utvrđeno da usluga limit potrošnje nije ugovorena niti je ičim dokazao da ju je zatražio. Navodi da je usluga limita potrošnje bila zatražena prilikom sklapanja zahtjeva u tom slučaju bi bila navedena u zahtjevu pod točkom 6. (podaci o tarifnom modelu i uslugama). Ističe da je tužitelju pružana ugovorena usluga u cijelosti u skladu s pretplatničkim ugovorom, a koji pored obrasca zahtjeva čine Opći uvjeti poslovanja zainteresirane osobe, Uvjeti korištenja ugovorene usluge te Cjenik usluga, kako je to definirano člankom 41. stavkom 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.). Napominje da ugovorena tarifa Mobilni Internet XL sadrži 30 GB podatkovnog prometa, a tužitelj je tijekom srpnja 2017. ostvario ukupno 95,286 GB, čime je znatno prekoračio količinu podatkovnog prometa sadržanog u tarifi te su tužitelju poslani obavijesti o iskorištenom podatkovnom prometu iz tarife na broj 091/6848-466. Stoga je nesporno da je u cijelosti ispunjena obveza informiranja tužitelja o potrošnji iz tarifnog paketa sukladno članku 27. stavku 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11., 149/13., 82/14., 24/15. i 42/16.). Također ističe da je tužitelju poslano upozorenje i nakon dvostruko veće potrošnje od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca sukladno članku 24. stavku 1. i 2. toga Pravilnika. Dodatno je tužitelj o istom informiran i odgovorom Službe za korisnike od 7. kolovoza 2017. kao i odgovorom Povjerenstva za rješavanje pritužbi potrošača Vipnet-a od 15. rujna 2017. Napominje da je vidljivo da je ispunio sve zakonske i ugovorne obveze prema tužitelju, odnosno da su tužitelju bila poslana upozorenja u potrošnji iz tarifnog paketa, kao i upozorenje o dvostrukoj potrošnji. Dodatno pojašnjava da njegov sustav, koji je jedini mjerodavan za obračun usluga, bilježi ostvareni promet točno i potpuno neovisno te ne postoji nikakva mogućnost da sustav zabilježi bilo što drugo osim prometa iniciranog sa SIM kartice korisnika usluga.

Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Radi ocjene zakonitosti osporavanog rješenja Sud je izvršio uvid u sudski spis i isprave priložene spisu tuženika te je održao javnu raspravu u prisutnosti tužitelja i tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17., dalje: ZUS).

Strankama je, u skladu s odredbom članka 6. ZUS-a, dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je ocijenio tužbeni zahtjev neosnovanim.

Prema članku 24. stavku 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11., 149/13., 82/14., 24/15. i 42/16.) u svrhu zaštite krajnjeg korisnika svojih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju: 1. nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika

prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. U slučaju da krajnji korisnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno, odnosno u slučaju ugovaranja paketa usluga upozorenje se daje zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Agencije; 2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca krajnjeg korisnika u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veća od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade; 3. operator javnih komunikacijskih usluga u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku može obustaviti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca.

Prema članku 27. stavku 3. toga Pravilnika, operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su svoje krajnje korisnike pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije sukladno onome što su krajnji korisnici ugovorili.

U konkretnom slučaju nije sporno da je tužitelj 20. travnja 2017. zaključio pretplatnički odnos za broj \_\_\_\_\_ te je ugovorio tarifu Mobilni Internet XL koja sadrži 30 GB podatkovnog prometa.

Osnovni prigovor tužitelja je da je tom prilikom zatražio limit potrošnje, te u odnosu na račun ispostavljen za srpanj 2017. tvrdi kako nije zaprimio poruke o iskorištenosti paketa niti o prekomjernoj potrošnji.

Uvidom u zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 20. travnja 2017. za pretplatničku liniju \_\_\_\_\_ koji je potpisan od strane tužitelja, utvrđeno je da tužitelj nije ugovorio limit podatkovne potrošnje, dok u odnosu na prigovor tužitelja da je zatražio uslugu limita potrošnje, valja navesti da je tužitelj prije potpisivanja bio dužan pročitati odredbe pretplatničkog ugovora te upozoriti prodajnog predstavnika na eventualni nedostatak pojedinih ugovornih odredaba.

Također je tužitelj svojim potpisom na zahtjevu potvrdio da je u cijelosti prihvaća Opće uvjete, Uvjete korištenja odabranih usluga i Cjenik te se obvezao da će iste preuzeti na službenoj internetskoj stranici Vipneta.

Nadalje je uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, i to CDR zapis SMS poruka, razvidno da je tužitelj sukladno članku 27. stavku 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga pravovremeno 16. srpnja 2017. obaviješten o iskorištenosti ugovorenog tarifnog paketa, modela i tarifne opcije, a 17. srpnja 2017. je sukladno članku 24. stavku 1. navedenog Pravilnika obaviješteno dvostruko većoj potrošnji od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri mjeseca, te mu je i nakon toga poslano više desetaka SMS poruka kojima ga se obavještava o potrošnji.

Stoga je pravilan zaključak tuženika da je tužitelj bio upoznat na koji način će mu se podatkovna potrošnja naplaćivati nakon isteka 30 GB te mu je Vipnet poslao nekoliko desetaka poruka kojima ga upozorava na potrošnju, međutim tužitelj nije reagirao na sadržaj istih kako bi spriječio nastanak troška koji osporava.

Slijedom navedenog, Sud osporavano rješenje tuženika ocjenjuje zakonitim, a prigovore koje tužitelj iznosi u tužbi i tijekom spora neosnovanima.

Slijedom naprijed navedenog, Sud je kao ocijenio nesvrshodnim i protivnim članku 8. Zakona o upravnim provođenje dokaza saslušanjem tužitelja na okolnost da mu u poslovnici prilikom zaključenja ugovora na njegovo traženje nije ugovoren limit potrošnje i da nije zaprimio SMS poruke obavijesti o iskorištenom podatkovnom prometu, te saslušanje djelatnika poslovnice Shop Sesevete, tvrtke Se-Mark, na okolnost da nije ugovoren limit potrošnje, iako je on na tome inzistirao.

Valjalo je stoga temeljem članka 57. st. 1. Zakona o upravnim sporovima presuditi kao u točki I. izreke presude.

Odluka o trošku u točki II. izreke presude temelji se na članku 79. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima.

U Zagrebu, 19. ožujka 2019.

Sutkinja:  
Jasna Peroš Nikolić, 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 ove presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude.

DNA:

1. Odvjetnik
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. A1 Hrvatska d.o.o., 10000 Zagreb, Vrtni put 1
4. U spis

Za točnost otpisano – ovlaštenu službenik  
Snježana Miletić



