



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	16.12.2019. 10:19:02	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/18-01/133	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-19-5	spis	0

U I M E R E P U B L I K E H R V

P R E S U D A



Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Jasni Peroš Nikolić, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje zapisničarke Zvezdane Radošević, u upravnom sporu tužitelja [redacted] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon održane javne rasprave, dana 26. studenoga 2019.,

presudio je

- I. Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/677, URBROJ: 376-05-18-5 od 31. kolovoza 2018.
- II. Nalaže se tuženiku da u roku od 60 dana od dostave pravomoćne presude donese odluku o zahtjevu tužitelja.

Obrazloženje

Osporavanim odlukom tuženika odbijen je zahtjev za rješavanje spora tužitelja i Hrvatskog telekoma d.d.

Tužitelj u tužbi i tijekom spora pobija zakonitost osporavanog rješenja, u bitnome navodeći da je dugogodišnji korisnik usluga Hrvatskog Telekoma d.d. te da je krajem mjeseca rujna 2017. telefonskim putem razgovarao s djelatnikom Hrvatskog Telekoma d.d. [redacted] koji mu je ponudio najjeftiniji paket usluga kako bi i nadalje ostao njihov korisnik. Tražio je da kćerkin mobitel ostane kao i do sada, a za sebe je tražio najjeftiniju opciju, te mu je ponuđeno da za iznos od 365,00 kn ima fiksnu telefonsku liniju od 1. rujna 2018. te mobilnu od 1. studenoga 2018. Međutim, od 1. studenoga 2017., kada je račun trebao iznositi ukupno 365,00 kn, dobio je račun od oko 600,00-700,00 kn, nakon čega je tražio [redacted] s kojim je dogovorio uslugu za 365,00 kn, međutim rečeno mu je da isti više ne radi u Hrvatskom Telekomu. Nakon toga je pisao dopise Hrvatskom Telekomu i bio odbijen, te su mu iz HAKOM-a sugerirali da traži preslušanje snimke razgovora s djelatnikom s kojim je dogovarao opciju. Nadao se da će HAKOM to i učiniti, međutim, ništa se nije dogodilo, navodno je snimka izbrisana, a i izjavili su da im ne treba snimka niti svjedok te je ponovno odbijen. Napominje da mu je djelatnik Hrvatskog telekoma d.d. [redacted] u telefonskom razgovoru vođenom krajem mjeseca rujna 2017. ponudio sklapanje ugovora po cijeni od 365,00 kn mjesečno, što uključuje fiksnu liniju, MAX TV i Internet te njegovu i kćerkinu mobilnu liniju, pri čemu mu je rečeno da fiksna linija, MAX TV i Internet idu odmah, a mobilna linija od studenoga 2017., na koju ponudu je on pristao, a što se, međutim, nije dogodilo nego je on nastavio dobivati velike račune. Smatra da je trebalo preslušati

snimku razgovora između njega i dotičnog djelatnika. Dodaje da nakon što mu je mobitel bio isključen mjesec dana, ponovno je uključen, a dio duga koji je nastao do tada je otpisan, međutim Hrvatski Telekom mu je i nakon toga nastavio slati velike račune. Navodi da su mu iz Hrvatskog Telekoma rekli da mu je ugovor za njegovu mobilnu liniju istekao, a kćerkin nije, te da nije istekao ugovor za fiksnu liniju i da je moguć raskid uz naknadu za prijevremeni raskid ugovora, na što on nije pristao. Navodi da mu sada dolazi račun za fiksnu liniju od 220,00 kn, a da je mobitel prebacio na bon-bon.

Predlaže da Sud usvoji tužbeni zahtjev i poništi osporavano rješenje.

Tuženik u odgovoru na tužbu, prije svega, ističe prigovor nepravodobnosti tužbe, navodeći da je tužitelj osporavanu odluku zaprimio 4. rujna 2018., a u tužbu je podnio 25. listopada 2018., dakle protekom roka od 30 dana. Nadalje navodi da je postupak proveo temeljem članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.), te je u svrhu provjere zatražio cjelokupnu dokumentaciju iz koje je utvrdio da je otpisani iznos za pretplatničku grupu broj [redacted], u koju su uključeni pretplatnički brojevi [redacted] značajno viši od iznosa popusta koji je bio sporan. Također naglašava kako je ugovorna obveza za pretplatnički broj [redacted] poništena bez naknade za privremeni raskid pretplatničkog ugovora, dok je za pretplatnički broj [redacted] ugovorna obveza ranije istekla te je tužitelju za oba pretplatnička broja omogućeno, po njegovom izboru, trajno isključiti pretplatničke brojeve bez naknade, prenijeti ih na prepaid uslugu, odnosno u drugu mrežu ili promijeniti tarifu, no navedene mogućnosti tužitelj nije iskoristio. Nadalje, a u odnosu na traženje tužitelja da tuženik stupi u kontakt s djelatnikom Hrvatskog Telekoma s kojim je telefonski ugovarao uslugu te da zatraži snimku navedenog telefonskog razgovora, smatrajući kako bi se na taj način spor riješio, naglašava kako u konkretnom slučaju nije bilo potrebe za preslušavanjem snimke razgovora niti kontaktom tuženika s djelatnikom Hrvatskog Telekoma, obzirom da je utvrđeno kako je zahtjev tužitelja usvojen, tj. računi su umanjeni u većem iznosu od spornog iznosa popusta na mjesečnu naknadu. Ukazuje da ne postoji zakonska obveza snimanja, čuvanja niti dostave snimki telefonskih razgovora sa službama za korisnike operatora, te se eventualno sadržaj dostavljenih snimki kao dokaz cijeni zajedno s ostalim dokazima u postupku. Dodaje da je uvijek prilikom telefonskog obraćanja operaterima moguće da korisnik ne razumije što mu je ponuđeno pa se zbog toga zahtjevi s ponuđenim opcijama šalju na kućnu adresu potencijalnog korisnika, a što se u konkretnom slučaju nije dogodilo, odnosno Hrvatski Telekom nije dokazao da je dostavio tužitelju zahtjev s opcijom koju tužitelj navodi čime nije dokazano da je Hrvatski Telekom sklopio ugovor s tužiteljem. Ističe da u svakom slučaju tužitelj ima pravo na raskid ugovora za fiksnu i mobilnu liniju. Budući da je Hrvatski Telekom otpisao dio dugovanja i omogućio raskid ugovora tužitelju, zaključeno je da je sa strane Hrvatskog Telekoma učinjeno sve što je trebalo biti učinjeno u ovakvoj situaciji.

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 stranaka, čime je strankama u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17., dalje: ZUS) 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 osnovanim.

Najprije valja navesti da je neosnovan prigovor tuženika o nepravodobnosti tužbe, budući da je tužitelj osporavanu odluku tuženika zaprimio 4. rujna 2018., a tužbu je ovom Sudu podnio neposredno 26. rujna 2018., dakle unutar zakonskog roka od 30 dana.

Odredbom članka 41. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. 71/14. i 72/17.) propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom.

Stavkom 3. toga članka Zakona propisano je da 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.

Prema stavku 4. toga članka 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.

Iz podataka spisa predmeta, dostavljenog ovom Sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da je tužitelj 16. svibnja 2018. podnio zahtjev za rješavanje spora s Hrvatskim Telekomom d.d.

U postupku koji je prethodio donošenju osporavane odluke utvrđeno je kako je za pretplatnički račun [ ] prema proračunu iznosa, koji su više zaduženi na računima od listopada 2017. do ožujka 2018., bilo potrebno otpisati ukupan iznos od 220,00 kn dok je otpisano značajno više, ukupno otpisano 426,07 kn. Nadalje je utvrđeno da je odlukom Povjerenstva za pritužbe otpisan iznos od 135,00 kn, odnosno naknada za ponovno uključenje te je ukupno otpisano 561,07 kn, dakle više od iznosa popusta koji je bio sporan. Dalje je utvrđeno da je u mjesecu travnju 2018. deaktivirana ugovorna obveza broj [ ] te je korisnik mogao trajno isključiti oba broja ili ih prenijeti na prepaid ili u drugu mrežu ili promijeniti tarifu, a što nije učinio. Dodatno je utvrđeno kako na računima od travnja 2018. nisu rađeni nikakvi otpisi dok nisu podmirivani računi, odnosno podmirivani su u djelomičnim iznosima. Temeljem dostavljene dokumentacije tuženik je utvrdio kako je Hrvatski Telekom u konkretnom slučaju postupio sukladno odredbama pretplatničkog ugovora i da ne postoji pravna osnova za usvajanje zahtjeva tužitelja.

Međutim, ovakav zaključak tuženika ovaj Sud ne može prihvatiti.

Naime, navodi tužitelja upućuju da je krajem rujna 2017. telefonskim putem razgovarao s djelatnikom Hrvatskog Telekoma d.d. [ ] koji mu je navodno ponudio sklapanje ugovora po cijeni od 365,00 kn mjesečno, što uključuje fiksnu liniju, MAX TV i Internet te njegovu i kćerkinu mobilnu liniju, pri čemu mu je rečeno da fiksna linija, MAX TV i Internet idu odmah, a mobilna linija od studenog 2017., na koju ponudu je on pristao, a što se, međutim, nije dogodilo nego je on nastavio dobivati velike račune, zbog čega je tražio da se presluša snimka tog telefonskog razgovora i riješi nastali spor.

Spisu predmeta pak prileži preslika obrasca zahtjeva Hrvatskog Telekoma za mobilnu uslugu od 5. listopada 2017., u kojem je kao prodavatelj naznačen [ ] a kao korisnik tužitelj, te je u zahtjevu naznačeno da se radi o tarifnom paketu „Najbolja Surfam“ za broj [ ] Međutim, navedeni zahtjev nije potpisan od strane tužitelja, a niti u spisu predmeta ima dokaza da bi isti bio dostavljen tužitelju. Također, spisu predmeta prileži preslika obavijesti Hrvatskog Telekoma o realizaciji usluge od 5. listopada 2017., naslovljena na tužitelja, u kojoj je navedeno da je tužitelj 5. listopada 2017. podnio zahtjev za uslugu Max paket putem prodaje Hrvatskog Telekoma uz mjesečnu naknadu od 209,00 kn uz ugovornu obvezu, odnosno 379,00 kn bez ugovorne obveze. Međutim, u spisu predmeta koji je

dostavljen ovom Sudu, također nema dokaza da je navedena obavijest o realizaciji usluge dostavljena tužitelju.

Naime, napominje se da ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima, a to je u konkretnom slučaju Zakon o zaštiti potrošača. Sukladno tom Zakonu u slučaju sklapanja ugovora daljinskim putem, korisnik ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana.

Kako u konkretnom slučaju u spisu predmeta nema dokaza o tome da su tužitelju dostavljene odgovarajuće obavijesti o sklapanju pretplatničkih ugovora, da bi on bio u mogućnosti izvršiti raskid istih u zakonskom roku, ukoliko se nije radilo o onome što je dogovorio s djelatnikom Hrvatskog Telekomu u telefonskom razgovoru.

Također, spisu predmeta ne prileže Opći uvjeti poslovanja Hrvatskog Telekomu za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži, Opći uvjeti poslovanja Hrvatskog Telekomu za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži, kao ni Specifikacija ugovorenog tarifnog paketa modela, odnosno Uvjeti korištenja ugovorene opcije, Cjenik mobilnih usluga HT-a, Specifikacija fiksnih usluga HT-a, Cjenici za fiksne usluge HT-a, važeći u odnosnom razdoblju, pa u iste nije bilo moguće izvršiti uvid.

Nadalje, Sud ne može prihvatiti ispravnim postupanjem tvrdnju tuženika, odnosno zainteresirane osobe kako u konkretnom slučaju nije bilo potrebe za preslušavanjem snimke razgovora između tužitelja i djelatnika Hrvatskog Telekomu d.d. [redacted] a niti čuvanjem navedene snimke telefonskog razgovora, u situaciji kada je tužitelj izjavio prigovor upravo vezano za konkretan razgovor kojim je sklopljen navodni ugovor daljinskim putem.

Slijedom svega navedenog, Sud osporavano rješenje tuženika ne može ocijeniti zakonitim.

Stoga će u ponovnom postupku, imajući u vidu primjedbe i pravno shvaćanje ovog Suda, tuženik donijeti novu, na zakonu zasnovanu odluku.

Valjalo je stoga, temeljem članka 58. stavka 1., u svezi s člankom 81. stavkom 2. Zakona o upravnim sporovima, presuditi kao u izreci.

U Zagrebu, 26. studenoga 2019

Sudac  
Jasna Peroš Nikolić, v.r

Uputa o pravnom lijeku:  
Protiv ove presude žalba nije dopuštena.

DNA:

1. [redacted]
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz spis tuženika
3. Hrvatski telekom d.d., 10000 Zagreb, Radnička cesta 21
4. U spis

Za točnost

– ovlaštenu službenik:

Snježana

