



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: UsI-161/20-9

PRIJEMNI ŠTAMBI LJ  
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Priljeno: 20.01.2021., 08:40 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/07	376-08	
Uredbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-05	0	



d2613755

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K A

## P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Marije Horvat, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja iz kojega zastupaju opunomoćenici odvjetnici u odvjetničkom društvu, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave zaključene istog dana, 12. siječnja 2021.,

### presudije

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-01/1056, URBROJ: 376-05-2-19-4 od 5. prosinca 2019. i za naknadu troška upravnog spora u ukupnom iznosu od 9.375,00 kn.

### Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-01/1056, URBROJ: 376-05-2-19-4 od 5. prosinca 2019. odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora tužitelja s operatorom javnih komunikacijskih usluga koji se odnosi na povrede odredaba pretplatničkog ugovora, odnosno na povećanje mjesečne naknade u iznosu od 20,00 kn.

Tužitelj u tužbi pobija zakonitost osporavanog rješenja, te ističe da je tužitelj u tijeku trajanja pretplatničkog ugovora u kolovozu 2019. zaprimio obavijest iz koje proizlazi da samoinicijativno i svojevrijedno odlučuje intervenirati na način da poveća sveukupnu mjesečnu naknadu za 20,00 kn nametanjem nove stavke pristup uslugama fiksne mreže, koja nikada ranije nije bila ugovorena i o kojoj se nije pregovaralo, niti je tužitelj bio upozoren na takvu mogućnost. Tužitelj je prigovorio da se protivi tom povećanju, ali da ne želi prijevremeni raskid ugovora, već zahtijeva da se ugovorne odredbe poštuju onako kako su ugovorene. Prvostupanjsko tijelo i drugostupanjsko tijelo operatora donijeli su negativne odluke, kao i tuženik. Tuženik je u cijelosti odbio zahtjev tužitelja pozivom na članak 41. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama i članak 42.a navodeći kako operator ima pravo jednostrano izmijeniti cjenik poštujući zakonom propisanu proceduru, pri čemu korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez naknade, ako su izmjene na njegovu štetu. Izmjene i dopune cjenika odnose se jednako na sve korisnike usluga, a korisnik odlučuje želi li ostati u ugovornom odnosu ili ne, te se tuženik poziva na opće uvjete poslovanja operatora, koji su prema njegovim navodima usklađeni s odredbama navedenog zakona. Tužitelj smatra da

tuženik zanemaruje načelo da se ugovori moraju poštovati, te zanemaruje dodatne troškove i štetu koju potrošač trpi u slučaju da treba pronaći povoljnijeg operatera ili ako takvog nema na tržištu, mora trpjeti jednostrane izmjene ugovora i plaćati proizvoljno nametnutu veću cijenu zbog uvođenja do tada nepostojeće naknade za pristup uslugama fiksne mreže u iznosu od 20,00 kn mjesečno. U odnosu na tužitelja, isto predstavlja povećanje mjesečne usluge od preko 10%, a obzirom na ugovoren naknadu od 139,00 kn. Tužitelj smatra da se opisanim postupanjem krši načelo ravnopravnosti sudionika u ugovornom odnosu iz članka 3. Zakona o obveznim odnosima i načelo savjesnosti i poštenja iz članka 4. Zakona o obveznim odnosima. Predlaže da ga se sasluša na okolnosti da opći uvjeti operatera tužitelju u stvarnosti nisu bili ni na koji način niti uručeni, niti objašnjeni i to niti prilikom sklapanja ugovora niti kasnije, te je tužitelj umirovljenik i osoba starije životne dobi, koja je imala legitimno očekivanje da će u ugovorenom periodu od 24 mjeseca plaćati ugovorenu cijenu. Poziva se na odredbu članka 49. stavak 1. i 2. i članak 50. Zakona o zaštiti potrošača, te smatra da je o svemu trebao biti upoznat već prilikom sklapanja ugovora, jer svaka promjena mora imati značajke transparentnosti, predvidljivosti i pravne sigurnosti. Poziva se na presudu Europskog suda u predmetu C-92/11 u situaciji vezanoj uz plinsko tržište u kojoj je zauzet stav da se članci 3. i 5. Direktive 93/13 moraju tumačiti na način da je u svrhu procjene je li ugovorna odredba temeljem koje prodavač zadržava pravo izmijeniti naknadu u skladu sa zahtjevima dobre vjere, ravnoteže i transparentnosti od velike važnosti i da li ugovor na transparentan način navodi razlog i način izmjene naknade tako da potrošač može predvidjeti na temelju jasnih, razumljivih kriterija promjene koje se mogu izvršiti. Nedostatak navedenih informacija prije sklapanja ugovora ne može se nadoknaditi činjenicom da će potrošač za vrijeme trajanja ugovora biti pravovremeno obaviješten o promjenama naknade i pravu na raskid. Sud je zauzeo stav da nije dovoljno da u samom ugovoru piše kako se cijene mogu mijenjati i da potrošač ima pravo raskinuti ugovor, nego je nužno da je prodavatelj potrošača zaista informirao o relevantnim informacijama. Smatra da za važenje nove cijene treba i njegov pristanak, a koji operater nije nikada dobio, te stoga postoji i treća opcija da on odbije raskid ugovora i odbije dati suglasnost na povećanje cijena, a u kojem slučaju operater ima mogućnost izjaviti potrošaču raskid, međutim čija je zakonitost upitna. Ističe da se radi o nezakonitoj praksi proizvoljne promjene cijena i uvođenja novih naknada, bez da je to potrošaču prilikom sklapanja ugovora na jasan, transparentan način objašnjeno i da ne postoji apsolutno nikakvi parametri, a pri čemu se narušavaju legitimna očekivanja potrošača koji je prisiljen ili pristati na novu uslugu ili tražiti trećeg operatera, pri čemu na tržištu ne postoji nitko tko bi mu pružio istu ili sličnu uslugu po cijeni koju je prvotno ugovorio sa svojim operaterom.

Predlaže sudu da poništi osporavanu odluku, usvoji zahtjev tužitelja i utvrdi da tužitelj za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa nije dužan plaćati pristup uslugama fiksne mreže u iznosu od 20,00 kn mjesečno, te da naloži tuženiku da tužitelju naknadi trošak u roku od 15 dana sa zateznom kamatom od dana presuđenja do isplate.

Podredno, predlaže da tužitelj poništi odluku tuženika i predmet vrati na ponovno odlučivanje, te da naloži tuženiku da tužitelju naknadi trošak u roku od 15 dana sa zateznom kamatom od dana presuđenja pa do isplate.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavane odluke i ističe da je utvrdio da je operater t.j. zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu, u cijelosti postupala u skladu s važećim mjerodavnim propisima, a što je detaljno pojašnjeno u osporavanoj odluci. Tužitelj niti ne osporava da je bio obaviješten o izmjenama i svom pravu na raskid koji nije iskoristio, a sastavni dio pretplatničkog ugovora upravo čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa, a na koje je korisnik pristao svojim potpisom na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba na tužbu se očitovala da zahtjevi za zasnivanje pretplatničkog odnosa zajedno s Općim uvjetima poslovanja, Uvjetima korištenja ugovorenih usluga i važećim cjenikom čine pretplatnički ugovor, a o čemu postoji dokaz u smislu zahtjeva tužitelja od 29. travnja 2019. Ističe da Zakon o elektroničkim komunikacijama kao lex specialis u području zaštite korisnika elektroničkim komunikacija, člankom 42.a stavkom 10. propisuje da u slučaju izmjene cjenika koje su za korisnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade u roku od 30 dana od objave tih izmjena, osim ako su izmjene posljedica regulatornih obveza, a isto je propisano i člankom 6.1.2. Općih uvjeta poslovanja zainteresirane osobe. Tužitelj je dopisom obaviješten o povećanju cijene i o pravu na raskid ugovora, te Zakon o elektroničkim komunikacijama ne propisuje obvezu operatora elektroničkim komunikacija da pojedinačno pregovara s korisnicima usluga oko izmjena ugovorenih odredbi, već operater ima pravo tijekom trajanja pretplatničkog ugovora, povećati cijenu ugovorene naknade uz obvezu da o tome pravodobno obavijesti korisnika, kao i o pravu na raskid bez naknade, a što je i učinjeno. Prilikom podnošenja zahtjeva korisnik odabire način na koji će preuzeti opće uvjete poslovanja i uvjete korištenja ugovorenih usluga, a koji su sastavni dio pretplatničkog ugovora, a u ovom slučaju korisnik je odabrao preuzimanje općih uvjeta poslovanja putem internetske stranice, a što je i označeno na samom zahtjevu.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenika tužitelja, opunomoćenice tuženika i opunomoćenice zainteresirane osobe, te je time strankama dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet upravnog spora sukladno odredbi članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17.).

Na raspravi sud je odbio prijedlog opunomoćenika tužitelja za odgodu ročišta radi saslušanja tužitelja na okolnost zasnivanja pretplatničkog odnosa, jer navedena okolnost nije sporna, a tužitelj ukoliko je to smatrao potrebnim, mogao je pristupiti današnjem ročištu uz svog opunomoćenika ili samostalno.

Ocjenjujući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženika dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavanu odluku od 5. prosinca 2019. sud je utvrdio da je zahtjev tužitelja za rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga odbijen kao neosnovan. U obrazloženju tuženik navodi da je zatražio očitovanje od zainteresirane osobe u odnosu na okolnosti koje je iznio tužitelj. Tuženik smatra da je u ovom predmetu bilo sporno ima li zainteresirana osoba tijekom trajanja pretplatničkog ugovora pravo povećati ugovorenu naknadu, te koja su posljedična prava i obveze korisnika temeljem navedenog povećanja cijene mjesečne naknade od 20,00 kn mjesečno. Tuženik se poziva na članak 42.a stavak 10. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13., 71/14 i 72/17) i na odredbu članka 6.1.2. Općih uvjeta zainteresirane osobe, a koji su u cijelosti usklađeni s prethodno navedenom zakonskom odredbom. U konkretnom slučaju, Zakon o elektroničkim komunikacijama kao lex specialis u području zaštite korisnika propisuje da se o izmjenama ugovornih odredaba koje se tiču cjenika usluga ne pregovara pojedinačno, nego se izmjene i dopune cjenika odnose jednako na sve korisnike usluga, a korisnik ima pravo izbora želi li ostati u ugovoru ili ne. Obveza operatora je pravovremeno obavijestiti korisnike o svim promjenama cjenika usluga koje su za korisnike nepovoljnije te im omogućiti raskid ugovora bez štetnih posljedica, a što je u konkretnom slučaju

zainteresirana osoba i učinila. Korisnik nije iskoristio mogućnost da u roku od 30 dana podnese zahtjev za raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida, iako je o tome bio obaviješten, pa je tuženik utvrdio da u konkretnom slučaju ne postoji pravna osnova za usvajanje prigovora korisnika.

Odredbom članka 41. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama 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).

Stavkom 3. navedenog 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.

Stavkom 4. navedenog članka Zakona propisano je da 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 42.a stavka 10. navedenog Zakona propisano je da ako su izmjene cjenika usluga iz stavka 1. ovoga članka za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u skladu sa stavkom 6. ovoga članka, osim u slučaju ako su te izmjene cjenika usluga:

1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ovoga Zakona,
2. posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost,
3. posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka tuženika donesena je nakon potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, nesporno je da je tužitelj prilikom sklapanja pretplatničkog odnosa bio upoznat s općim uvjetima operatora i da mu je poslana obavijest o povećanju cijene usluga za naknadu pristupa fiksnoj mreži od 20,00 kn mjesečno s uključenim PDV-om, te da je tužitelj tuženiku poslao obavijest da ne pristaje na navedeno povećanje cijene, ali niti na raskid ugovora, a koju želju tužitelja operator nije bio u mogućnosti uvažiti, pa je tužiteljev prigovor operator odbio, a tuženik u osporavanoj odluci nije prihvatio zahtjev tužitelja za rješavanje spora. Prema mišljenju suda, praksa Europskog suda na koju se poziva tužitelj i načelo rimskog prava *pacta sunt servanda*, tj. načelo poštivanja zaključenih ugovora, nisu primjenjivi u konkretnom slučaju, a obzirom da je Zakon o elektroničkim komunikacijama *lex specialis* u odnosu na Zakon o zaštiti potrošača, te da isti omogućuje operateru izmjenu cjenika za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora bez naknade za prijevremeni raskid ugovora u roku od 30 dana od primitka obavijesti o izmjenama, a što znači da je korisnik imao na raspolaganju samo dvije mogućnosti, ili prihvatiti povećanje cijene usluge ili raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, a sukladno prethodno citiranom članku 42.a stavka 10. Zakona o elektroničkim komunikacijama i Općim uvjetima operatora.

Slijedom navedenog, tužitelj u konkretnom slučaju nije uspio osporiti da tuženik, tj. zainteresirana osoba, u svemu ne bi postupala sukladno relevantnim zakonskim propisima, pa je sud osporavanu odluku ocijenio zakonitom.

O trošku upravnog spora sud je odlučio na temelju članka 79. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima kojim je propisano da stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu 12. siječnja 2021.

Sutkinja:  
Tamara Bogdanović, 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 pobijane presude (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

1. Odvjetničko društvo
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
- 3.
4. U spis

Za točnost otpravka - ovlašteni službenik:  
Snježana Miletić

