

Klasifikacijska oznaka		Upravljačka jedinica	
034-03/23-01/10		376-08/18	
Upravljačka jedinica		Upravljačka jedinica	
437-24-04		0	



d4048773



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U OSIJEKU
Osijek, Trg A. Starčevića 7/II

Poslovni broj: Us I-1519/2023-8

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Osijeku, po sutkinji toga Suda Jasenki Beker Rupčić, po prijedlogu sudske savjetnice Tatjane Sekulić, uz sudjelovanje zapisničarke Kristine Huselić, u upravnom sporu tužitelja _____, kojeg zastupa opunomoćenik _____, odvjetnik u Odvjetničkom društvu _____ u Zagrebu, - protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša 9, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe _____, kojeg zastupa opunomoćenik _____, OIB _____, odvjetnici u _____ u Zagrebu, _____, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 9. rujna 2024.

presudio je

I Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/23-01/06, URBROJ: 376-08-23-04 od 20. ožujka 2023.

II Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troška upravnog spora.

III. Nalaže se tuženiku isplatiti zainteresiranoj osobi, _____, trošak ovog upravnog spora u iznosu od 622,14 eur (šesto dvadeset dva eura i četrnaest centi) u roku od 30 dana.

Obrazloženje

1. Tužitelj je Upravnom sudu u Zagrebu podnio tužbu protiv uvodno označenog tuženika radi ocjene zakonitosti rješenja KLASA: UP/I-344-08/23-01/06, URBROJ:

376-08-23-04 od 20. ožujka 2023. te je povodom navedene tužbe kod Upravnog suda u Zagrebu osnovan spis pod poslovnim brojem: Us I-1469/2023.

2. Rješenjem predsjednice Visokog upravnog suda Republike Hrvatske broj: 31 Su-582/2023-2 od 23. studenog 2023. Upravnom sudu u Osijeku delegirani su predmeti Upravnog suda u Zagrebu, pa je tako Upravnom sudu u Osijeku delegiran i predmet Upravnog suda u Zagrebu poslovni broj: Us I-1469/2023.

3. Oспоравanim rješenjem tuženika KLASA. UP/I-344-08/23-01/06, URBROJ: 376-08-23-04 od 20. ožujka 2023. usvojen je zahtjev za rješavanje spora korisnika protiv operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, te je određeno u roku od 15 dana od primitka ove odluke otpisati korisniku dodatne naknade za prijenos podataka u EEA, za dolazne pozive u EEA, za odlazne pozive u EEA i za SMS u EEA, obračunate na računu za rujnu 2022. za pretplatnički broj

4. Tužitelj u tužbi navodi da je, suprotno navodima tuženika iz osporavanog rješenja, dostavio očitovanje prodajnog djelatnika a koje je tuženik u potpunosti zanemario. Navodi kako je pretplatnički ugovor za broj sklopljen još 24. rujna 2021. te da zbog proteka vremena, oslanjanje na dokaz poput očitovanja prodajnog djelatnika ne može biti presudna činjenica o tome je li tužitelj prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora korisnika upozorio na primjenu Politike pravedne uporabe usluga EU/EEA roamingu. Poziva se na Politiku pravedne uporabe usluga u EU/EEA roamingu koju je korisnik prihvatio sklapanjem pretplatničkog ugovora kao njegov sastavni dio te ističe da je korisnik ostvarivao pretežnu potrošnju u roamingu u četiri mjeseca koja su prethodila mjesecu rujnu 2022. te navodi da je Uredbom o roamingu jasno definirano da uporaba usluga roaminga za potrebe koje nisu potrebe povremenih putovanja predstavlja zlouporabu koju svaki pružatelj usluga roaminga ima pravo spriječiti. Smatra da je tuženik grubo zanemario konkretne materijalne dokaze te da je olako prihvatio navode korisnika, kako njegov iskaz da je prilikom sklapanja ugovora naveo da kontinuirano boravi u roamingu tako i iskaz da nije zaprimio predmetne SMS poruke upozorenja zbog čega je tužitelj potpuno onemogućen u dokazivanju te je time povrijeđeno načelo utvrđivanja materijalne istine i načelo ravnopravnosti stranaka. S obzirom na navedeno, predlaže Sudu usvojiti tužbeni zahtjev, poništiti osporavano rješenje tuženika te predmet vratiti na ponovno postupanje, uz naknadu troška upravnog spora.

5. U odgovoru na tužbu tuženik navodi da je osporavanu odluku temeljio na činjenici da tužitelj nije dokazao da je korisnika informirao o uvjetima pod kojima se obračunavaju dodatne roaming naknade, odnosno da ga nije upozorio na naplaćivanje roaminga te da tužitelj nije dokazao da je korisnika 15 dana prije početka primjene dodatnih roaming naknada obavijestio o naplati dodatnih roaming naknada i posljedično da tužitelj nije dokazao da je u mjesecu rujnu 2022. do naplate došlo tek po proteku 15 dana od obavijesti. Navodi da je pri donošenju osporavanog rješenja primijenio odredbu članka 7. stavka 4. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", broj 154/2011., 149/2013., 82/2014., 24/2015., 42/2016. i 68/2019., dalje: Pravilnik) te da je uzeo u obzir da je korisnik, prilikom sklapanja ugovora rekao da je vozač u EU koji putuje po Europi u tranzitu i kontinuirano koristi roaming uslugu, te mu je upravo djelatnik tužitelja savjetovao i neograničene pozive i Internet i nije ga upozorio na naplaćivanje u roamingu. Smatra nespornim da je korisnik svojim potpisom Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa potvrdio zasnivanje ugovorne obveze uz aktivaciju odabranog tarifnog paketa i da je prihvatio obveze koje proizlaze

iz pretplatničkog odnosa te je potvrdio da će Opće uvjete poslovanja tužitelja, kao i sve ostale dokumente navedene u zahtjevu preuzeti na internetskim stranicama tužitelja ili na drugi odgovarajući način, međutim, navedeno ne oslobađa tužitelja obveze izričito propisane u članku 7. stavku 4. Pravilnika. Tuženik, nadalje, citira Uredbu (EU) 2022/16 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji (preinaka) (dalje: Uredba) te navodi da je tužitelj dostavio dokaze o pretežnoj potrošnji u EU/EEA roamingu, ali da nije dokazao ispunjenje uvjeta iz Uredbe da se provedbena mjera može primijeniti samo u slučajevima uporabe usluga od strane korisnika roaminga u državi članici koja nije država članica njihova domaćeg pružatelja usluga za potrebe koje nisu potrebe povremenih putovanja. Tuženik navodi odredbe Provedbene uredbe Komisije (EU) 2016/2286 o utvrđivanju detaljnih pravila o primjeni politike pravedne uporabe (dalje: Provedbena uredba) te odredbe Uvjeta korištenja – Politike pravedne uporabe usluga u EU/EEA roamingu te ističe da tužitelj nije dokazao ispunjenje uvjeta propisanog člankom 25. Uvjeta korištenja - Politike pravedne uporabe usluga u EU/EEA roamingu jer se u spisu ne nalazi dokaz da je tužitelj predmetne SMS poruke na koje se poziva i dostavio korisniku. Predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev.

6. U odgovoru na tužbu, zainteresirana osoba, korisnik, u cijelosti pobija navode tužbe kao neosnovane te u cijelosti ostaje kod svojih navoda iz Zahtjeva za rješavanje spora od 29. prosinca 2022. Smatra da iz ugovornih odredbi, odnosno Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 24. rujna 2021. jasno proizlazi da operator kao trgovac, prilikom sklapanja predmetnog ugovora, nije na jasan i razumljiv način pružio zainteresiranoj osobi, kao potrošaču, sve važne informacije o predmetu i sadržaju ugovora te njegovim pravima i obvezama iz ugovora. Navodi da je prilikom sklapanja ugovornog odnosa s operatorom, 24. rujna 2021., istome jasno naznačio da je vozač u EU koji putuje po Europi u tranzitu više godina i da koristi roaming uslugu prilikom putovanja u EU/EEA baš iz razloga da mu operator ponudi najkvalitetniju i najbolju tarfnu opciju. Smatra da operator prilikom sklapanja predmetnog ugovornog odnosa nije postupao sukladno načelu savjesnosti i poštenja te da nije smio svoje ovlasti koje proizlaze iz konkretnog obvezno-pravnog odnosa, staviti u službu volje u čijoj osnovi leži lukavstvo, zla namjera, ostvarivanje koristi na štetu drugog sudionika. S obzirom na navedeno, predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev, uz naknadu troška upravnog spora.

7. Budući da tužitelj u tužbi i tuženik u odgovoru na tužbu nisu izričito zahtijevali održavanje rasprave, Sud je primjenom odredbe članka 98. stavka 1. točke 4. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 36/2024., dalje: ZUS) riješio ovaj upravni spor bez rasprave.

8. Tijekom dokaznoga postupka Sud je izvršio uvid u spis, spis upravnoga postupka te u sve isprave koje prileže istima te je na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja sukladno odredbi članka 114. stavka 3. ZUS-a, utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

9. Iz podataka spisa proizlazi da je na temelju Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 24. rujna 2021., kojeg je korisnik vlastoručno potpisao, korisnik sklopio pretplatnički ugovor za broj tarifni model uz ugovornu obvezu u trajanju 24 mjeseca i mjesečnu naknadu od 299,00 kn za vrijeme trajanja ugovorne obveze. Svojim potpisom predmetnog zahtjeva korisnik je potvrdio zasnivanje ugovorne obveze uz aktivaciju odabranog tarifnog paketa i prihvatio je obveze koje proizlaze iz pretplatničkog odnosa te potvrdio da će Opće uvjete poslovanja, kao i sve ostale

dokumente navedene u napomeni zahtjeva, preuzeti na internetskim stranicama operatera (www. _____), ili na drugi odgovarajući način.

10. Nadalje proizlazi da je korisnik, _____, 2. siječnja 2023. tuženiku dostavio zahtjev za rješavanje spora protiv operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga _____ protiv odluke Povjerenstva za reklamacije potrošača _____ od 1. prosinca 2022. kojom je Povjerenstvo odlučilo o njegovoj reklamaciji protiv obračunatih dodatnih roaming naknada u ukupnom iznosu od 111,29 kn na računu za rujan 2022. za pretplatnički broj _____ (za prijenos podataka u EEA, za dolazne i odlazne pozive u EEA te za SMS u EEA). Korisnik je naveo da je prilikom sklapanja ugovorne obveze na prodajnom mjestu rekao djelatniku _____ da je vozač u EU koji putuje po Europi u tranzitu i kontinuirano koristi roaming uslugu prilikom putovanja u EU/EEA te mu je upravo djelatnik savjetovao tarifu koju je ugovorio – uz neograničene pozive i internet. Navodi da nije upozoren na dodatno naplaćivanje roaminga.

11. U ovom predmetu je sporna naplata dodatnih naknada za prijenos podataka u EEA, dolazne pozive u EEA, odlazne pozive u EEA i SMS u EEA, obračunate na računu za rujan 2022.

12. Uvidom u račun za rujan 2022. utvrđeno je da su na istom obračunate sporne dodatne naknade: za prijenos podataka u EEA, količina 44, ukupno potrošeno: 594,088 MB, cijena 8,75 kn (bez PDV-a), za dolazni poziv u EEA količina: 17, ukupno potrošeno: 83,51, ukupno 3,35 kn (bez PDV-a), za odlazni poziv u EEA, količina 77, ukupno potrošeno: 480,49, ukupno 76,93 kn (bez PDV-a).

13. Uvidom u račune za svibanj, lipanj, srpanj, kolovoz, rujan i listopad 2022. kao i specifikaciju potrošnje za navedene mjesece vidljivo je da se radi o pretežno potrošnji u EU/EEA roamingu u 4 mjeseca koji su prethodili mjesecu rujnu 2022.

14. Člankom 2.14. Općih uvjeta poslovanja _____ propisano je da politika pravedne uporabe obuhvaća više mjera koje imaju za svrhu sprječavanje prekomjernog korištenja roaming usluga po domaćim cijenama i sprječavanje zlouporaba. Mjere koje se mogu implementirati su: uvođenje praga za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama, primjena mehanizama za utvrđivanje jesu li korisnici u određenom periodu uglavnom boravili u Republici Hrvatskoj ili u drugoj državi, praćenje aktivnosti SIM kartice, nadziranje eventualne organizirane preprodaje SIM kartica, predočavanje dokaza o boravištu u Republici Hrvatskoj ili drugih dokaza o povremenom a duljem boravku u Republici Hrvatskoj (odnosi se na trajno zaposlenje kroz puno radno vrijeme, zaposlenje u Republici Hrvatskoj po nalogu poslodavca, trajnim ugovornim radnim odnosima koji zahtijevaju fizičku nazočnost osobe u Republici Hrvatskoj kao da se radi o osobi koja je samozaposlena, sudjelovanje na obrazovnim ili studijskim programima, boravku osoba koje su umirovljene i sl.). Mjera određivanja pravedne uporabe podatkovne usluge u roamingu znači da _____ ima pravo sukladno propisima korisniku roaminga odrediti primjenjivu količinu podatkovne usluge tj. prag za korištenje podatkovnih usluga koje se naplaćuju po domaćoj cijeni, a što ovisi o količini podatkovnog prometa koje ima u korištenoj tarifi. Nakon prekoračenja praga, _____ je dozvoljena naplata dodatne naknade sukladno primjenjivim propisima o čemu će korisnici biti pravovremeno obaviješteni. _____ će u slučaju primjene praga za korištenje podatkovnih usluga u roamingu pravovremeno obavijestiti korisnika o doseganju praga i iznosu dodatne naknade koja će se naplaćivati. Korisnici nemaju pravo na prijevremeni raskid ugovora bez naknade u slučaju primjene politike pravedne uporabe i primjene dodatne naknade na roaming usluge.

15. Člankom 25. Uvjeta korištenja – Politika pravedne uporabe usluga u EU/EEA roamingu (pretplatnici), propisano je da ako se utvrdi da je pojedini korisnik u prethodnom promatranom razdoblju, koje nije kraće od 4. mjeseca, pretežito koristio pojedinu uslugu u EU/EEA roamingu i uglavnom bio prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u EU/EEA, može korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zlouporabe ili prekomjerne uporabe regulirane roaming usluge u EU/EEA. Ako nakon 15 dana od poslana obavijesti korisnik u promatranom razdoblju i dalje zadrži pretežito korištenje te usluge u roamingu u EU/EEA, pri čemu je i dalje pretežno prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u EU/EEA, može u slučaju tog korisnika primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge.

16. Odredbom članka 4.1. Uredbe propisano je da pružatelji usluga roaminga ne smiju naplaćivati nikakvu dodatnu naknadu uz domaću maloprodajnu cijenu korisnicima roaminga u bilo kojoj državi članici za bilo koji regulirani odlazni ili dolazni poziv u roamingu, bilo koju reguliranu poslanu SMS poruku u roamingu ili bilo koju korištenu reguliranu podatkovnu uslugu u roamingu niti smiju naplaćivati nikakvu opću naknadu za omogućavanje uporabe terminalne opreme ili korištenje usluge u inozemstvu. Člankom 5.1. propisano je da pružatelji usluga roaminga mogu primijeniti politiku pravedne uporabe na potrošnju reguliranih maloprodajnih usluga roaminga koje se pružaju na razini primjenjivih domaćih maloprodajnih cijena kako bi se spriječile prekomjerna uporaba ili zloraba reguliranih maloprodajnih usluga roaminga od strane korisnika roaminga, kao što je uporaba takvih usluga od strane korisnika roaminga u državi članici koja nije država članica njihova domaćeg pružatelja usluga za potrebe koje nisu potrebe povremenih putovanja.

17. Uredba također pojašnjava da korisnici roaminga moraju imati pristup istim uslugama u drugim državama članicama po istoj cijeni pod uvjetom da se takve usluge mogu pružiti u posjeđenoj mreži te da se provedbenim mjerama o primjeni politika pravedne uporabe treba osigurati da pružatelji usluga roaminga ne zaobilaze ovaj cilj kako bi nastojali ostvariti druge svrhe na štetu korisnika roaminga koji na bilo koji način povremeno putuju.

18. Člankom 3.1. Provedbene uredbe propisano je osnovno načelo da pružatelj usluga roaminga nudi regulirane maloprodajne usluge roaminga po domaćim maloprodajnim cijenama svojim korisnicima u roamingu koji u državi članici tog pružatelja usluga roaminga imaju uobičajeno boravište ili s kojom imaju stabilne veze zbog kojih u toj državi članici često i dulje borave tijekom povremenih putovanja unutar Unije, dok je člankom 4. propisano da pružatelj usluga roaminga može od svojih korisnika roaminga zahtijevati dokaz o uobičajenom boravištu u državi članici pružatelja usluga roaminga ili drugim stabilnim vezama s tom državom članicom zbog kojih često i dulje borave na njezinu državnom području.

19. Odredbom članka 7. stavka 4. Pravilnika propisano je da prije zasnivanja pretplatničkog odnosa pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, pri čemu se krajnjem korisniku mora pružiti jasna informacija o mogućim ograničenjima ugovorene usluge.

20. Imajući u vidu naprijed navedene odredbe Općih uvjeta Uredbe, i Provedbene uredbe kao i u tijeku postupka utvrđeno činjenično stanje nije bilo zakonske mogućnosti za drugačije odlučivanje u ovom upravnom sporu. Naime, temeljem članka 8. Uvjeta korištenja pretplatničkih tarifa za privatne korisnike, ugovoreni tarifni model omogućuje korisniku neograničene minute i SMS poruke prema svim nacionalnim mrežama te

neograničeni mjesečni podatkovni promet u Hrvatskoj. Prema tome, korisnik je opravdano očekivao da neće biti ograničenja ugovorene tarife u vidu dodatnih troškova te je informacija o ograničenju ugovorene usluge u vidu dodatnih roaming naknada, u skladu sa člankom 4. stavkom 7. Pravilnika, morala biti izričito objašnjena korisniku prilikom sklapanja ugovora.

21. Stoga, nije od utjecaja na drugačije odlučivanje u ovom upravnom sporu pozivanje tužitelja na izjavu prodajnog djelatnika u kojoj navodi: "da se korisnika ne sjeća ali da svim korisnicima napomene koliko interneta imaju u tarifi u EU i da nakon nekog vremena, ukoliko učestalo borave u EU, dobiju poruku da se naplaćuje roaming" stoga što navedena izjava ne dokazuje da je korisnik, prilikom sklapanja ugovora, bio informiran o ograničenjima ugovorene usluge u vidu dodatnih roaming naknada. niti da je bio informiran pod kojim uvjetima će se dodatna roaming naknada obračunavati i naplaćivati. Zbog navedenog, Sud je stava, kako je tuženik pravilno utvrdio da tužitelj nije dokazao da je korisnika informirao o uvjetima pod kojima se obračunavaju dodatne roaming naknade, odnosno da ga nije upozorio na naplaćivanje roaminga. Naime, formalno i općenito pozivanje tužitelja na Politiku pravedne uporabe usluga u EU/EEA roamingu ne može nadomjestiti obrazloženje koje se mora odnositi na konkretnog korisnika koji je s tužiteljem sklopio konkretni ugovorni odnos niti tužitelja oslobađa obveze postupanja u skladu s člankom 4. stavkom 7. Pravilnika.

22. Nadalje, prema shvaćanju ovoga Suda, pravilno je tuženik u osporavanom rješenju utvrdio da tužitelj nije dokazao da je korisnika, 15 dana prije početka primjene dodatnih roaming naknada, obavijestio o naplati dodatnih roaming naknada te da nije dokazao da je u mjesecu rujnu 2022. do naplate došlo tek po proteku 15 dana od takve obavijesti. Naime, tužitelj je u svom očitovanju, dostavljenom tuženiku 11. siječnja 2023., naveo da je korisniku poslao SMS poruke za rujnu kojima je korisnik upozoren na naplatu roaminga te je naveo vrijeme slanja i tekst poruke. Međutim, tužitelj nije dostavio dokaz da su predmetne poruke uistinu i poslane korisniku niti se takav dokaz nalazi u spisu, a kako korisnik tvrdi da poruke o početku naplate dodatnih roaming naknada nije zaprimio, pravilno je tuženik zaključio da tužitelj nije dokazao slanje navedenih SMS poruka korisniku a samim time nije dokazao da je naplata započela po isteku roka od 15 dana od slanja poruka.

23. Kako, dakle, tužitelj u tužbi ne iznosi pravno relevantne prigovore koji bi utjecali na drukčije rješenje ove upravne stvari, a Sud ne nalazi nezakonitosti u osporavanom rješenju tuženika, odnosno provedenom upravnom postupku, Sud smatra da donošenjem pobijanog rješenja nije došlo do povrede prava tužitelja, kao niti do povrede zakona na štetu tužitelja pa je primjenom odredbe članka 116. stavak 1. ZUS-a tužbeni zahtjev tužitelja odbijen kao neosnovan, i odlučeno je kao u točki I izreke ove presude.

24. U odnosu na troškove spora tužitelja odlučeno je primjenom odredbe članka 147. stavak 1. ZUS-a kojom je propisano da stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora, ako zakonom nije drugačije propisano. Budući da je tužitelj u cijelosti izgubio spor, odlučeno je kao u točki II izreke presude.

25. Sud je zainteresiranoj osobi dosudio zatraženi trošak upravnog spora u iznosu od 622,14 eur koji se odnosi na sastav odgovora na tužbu s pripadajućim PDV-om, u skladu s odredbom članka 144. stavka 1. i 2. ZUS-a iako bi prema Tbr. 27. točke 1. Tarife o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika ("Narodne novine", broj:

138/2023.) imao pravo na iznos od 1.000,00 eur, te je slijedom navedenog odlučeno kao u točki III izreke presude.

U Osijeku 9. rujna 2024.

Sutkinja
Jasenka Beker Rupčić

Dokument je elektronički potpisan:	URN
Jasenka Beker	OPHR
Rupčić	OPUPRAVNI SUD U OSIJEKU
Vrijeme potpisivanja	2.5.4.97#BC01156415448527030330793116051a511332
19-09-2024	DN: Sutkinja
11:57:40	S. Beker Rupčić
	O: Jasenka
	FN: Jasenka Beker Rupčić

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovoga 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 126. stavak 6. ZUS-a).

DNA:

1. Tužitelju po opunomoćeniku
2. Tuženiku
3. Zainteresiranoj osobi, po opunomoćeniku

