



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

Poslovni broj: Us I-1621/2023-8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Primljeno: 04.06.2024., 08:30 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-03/23-01/16	376-08/IP	
Uredbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-24-07	0	



d3899722

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji Danijeli Čipčić Buzov, sucu pojedincu, te Vesni Maslov, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja

protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupan po opunomoćenici (generalna punomoć pohranjena u Uredu predsjednice suda pod poslovnim brojem 39 Su-607/2020), uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, nakon neposredne i javne rasprave zaključene 8. svibnja 2024. u nazočnosti opunomoćenice tuženika i odsutnosti tužitelja i zainteresirane osobe, 16. svibnja 2024.

presudio je

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev radi poništenja Odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/23-01/170, Urbroj: 376-05-2-23-06 od 12. svibnja 2023.

Obrazloženje

1. Osporenom Odlukom tuženika Klasa: UP/I-344-08/23-01/170, Urbroj: 376-05-2-23-06 od 12. svibnja 2023. (dalje: Odluka) odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika, ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga (točka I. izreke), te se nalaže operatu javnih komunikacijskih usluga da u roku od 15 dana od dana zaprimanja odluke korisniku omogući raskid pretplatničkog odnosa bez naknade ukoliko to korisnik želi (točka II. izreke).

2. U tužbi kojom pobija zakonitost Odluke tuženika tužitelj u bitnom navodi da se ne slaže s obrazloženjem osporavane odluke u dijelu gdje se navodi da je zainteresirana osoba dostavila očitovanje u kojem je očigledno da je došlo do tehničke pogreške u sustavu zainteresirane osobe, a da se nije preispitala dobivena Obavijest o prihvaćanju zahtjeva i potvrda o sklopljenom ugovoru (2. siječnja 2023.), koju je dobio kao i zahtjev za fiksnim uslugama zainteresirane osobe (28. veljače 2023.), koji su sami odradili bez njegovog odobrenja (isti broj zahtjeva kao i broj spisa, ali datumi su različiti). Ističe kako je 28. prosinca 2022. bila komunikacija između njega i zainteresirane osobe putem on-line chata te da je iskomunicirana cijena 28,73 EUR/216,50 HRK za MAX3 paket uz dodatni MAX Sport Plus od 5,91 EUR/44,50 HRK.

Tvrđi kako sustavom SMS poruke dobiva link, istog otvara i dobiva Obavijest o prihvaćanju zahtjeva i potvrda o sklopljenom ugovoru (broj zahtjeva: 248209903/23; broj spisa: /JOP: 69443867-3214-2023 od 2. siječnja 2023.) cijena 4,52 EUR/34,04 HRK. Naglašava kako je isto potvrdio i prihvatio broj zahtjeva (isti preuzima kao dokument na mobilni uređaj). Nadalje, ističe kako dobiva SMS poruku 2. siječnja 2023. (u 13:32 sati) „Poštovani gosp. [ime] poslao sam zahtjev kolegici na korekciju zahtjeva i cijene. Ip Damir“. Zatim ukazuje kako slijedeća poruka dolazi 14. siječnja 2023. (u 16:04 sati) „Gosp. [ime] poštovanje! Molim Vas da se javite na web chat, jer su oni unosili produljenje, pa oni mogu napraviti ispravak, a da vam promjene i stave ispravnu tarifu za max3. Treba biti max3sd3 a ne max3SD1.Ip Damir. Također navodi kako je link za potvrdu i prihvaćanje zahtjeva izbrisan kao i lažiranje zahtjeva za fiksnim uslugama zainteresirane osobe 28. veljače 2023. dok ove ostale poruke su mu još vidljive u komunikaciji. Naglašava kako dostavljeno očitovanje tuženiku od strane zainteresirane osobe nije istinito da bi došlo do pogreške u sustavu zainteresirane osobe, već da je isto previd i ljudska greška. Napominje kako je od zainteresirane osobe tražio po kojem sklopljenom Ugovoru dostavljaju račun 39,95 EUR/301,00 HRK (do tog ugovora nije mogao doći nikako, a pismeno ga je tražio u više navrata, uvijek je dobivao odgovor sve smo riješili, iz Vašeg prigovora ne vidimo problem). Tvrđi kako se nakon njegove upornosti da prosljede zahtjev (gdje je isti broj zahtjeva, broj spisa od gore navedene obavijesti, ali datum 28. veljače 2023.), ide do te mjere da se može raditi i sklapati Ugovor bez znanja korisnika – potrošača. Zaključno traži da se njegova tužba riješiti sukladno pozitivnim propisima (Zakon o zaštiti potrošača) jer su povrijeđena njegova ljudska prava u smislu pozitivnih propisa Republike Hrvatske. Tužitelj traži da se stavi van snage osporena Odluka, da se ispita istinitost očitovanja zainteresirane osobe prema tuženiku naspram dobivenih SMS poruka te da se ispituju Obavijesti o prihvaćanju zahtjeva i potvrda o sklopljenom ugovoru od 2. siječnja 2023. i 28. veljače 2023. Tužitelj ujedno traži da se donese odluka i naloži zainteresiranoj osobi poštovanje Obavijesti o prihvaćanju zahtjeva i potvrda o sklopljenom ugovoru od 2. siječnja 2023.

3. U odgovoru na tužbu tuženik nakon u bitnom iznošenja sadržaja tužbe navodi kako je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pri tome načelo zakonitosti iz članka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZUP) i načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. ZUP-a te da je osporavana odluka u svemu obrazložena i u skladu s odredbom članka 98. stavka 5. ZUP-a. U konkretnom slučaju, da je sporno bilo pitanje može li se uvažiti zahtjev korisnika za daljnjim nastavkom pretplatničkog ugovora na osnovi zahtjeva za fiksnim uslugama od 2. siječnja 2023. po cijeni od 4,52 EUR/34,04 HRK, a do formiranja koje cijene je došlo zbog tehničke pogreške u sustavu zainteresirane osobe ili će se nastaviti koristiti usluga po cijeni od 28,73 EUR/216,50 HRK za MAX3 paket uz dodatni MAX Sport Plus od 5,91 EUR/44,50 HRK. Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (pretplatnički ugovor) te moraju biti u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22; dalje: ZEK), podzakonskim propisima, objavljenim općim uvjetima poslovanja, posebnim uvjetima korištenja i cjenikom operatora te posebnim propisima, na temelju čega operatori javnih komunikacijskih usluga samostalno određuju uvjete korištenja svojih usluga sukladno svojoj poslovnoj politici. S druge strane, pravo je svakog korisnika da na temelju ponude operatora, odnosno njegovih objavljenih općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja usluga i cjenika usluga zatraži određenu uslugu te sklopi pretplatnički ugovor ukoliko operator zahtjev i

prihvati. Slijedom navedenog, svaki korisnik može odabrati operatora čije usluge najviše odgovaraju njegovim željama i potrebama, naravno, ako je operator spreman i u mogućnosti, sukladno svojoj poslovnoj politici isto i omogućiti. Dakle, temeljem članka 140. stavaka 1. ZEK-a, prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača te drugim posebnim propisima. Sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Tuženik se ovdje poziva na presudu Upravnog suda u Zagrebu, poslovni broj: Usl-2283/19-6 od 26. travnja 2021., u kojoj presudi je zauzeto pravno shvaćanje da operater ne može nuditi cijene usluga koje nisu navedene u njegovom cjeniku, niti može aktivirati bilo kakve usluge mimo cjenika. Stoga je tuženik u provedenom upravnom postupku zaključio kako se ne može uvažiti zahtjev tužitelja za daljnjim nastavkom pretplatničkog ugovora na osnovi zahtjeva za fiksnim uslugama od 2. siječnja 2023. po cijeni od 4,52 EUR/34,04 HRK, do kojeg je došlo zbog tehničke pogreške u sustavu zainteresirane osobe, ali je radi navedenog tužitelju pružena mogućnost odabira nastavka korištenja usluga po cijeni od 28,73 EUR/216,50 HRK za MAX3 paket uz dodatni MAX Sport Plus od 5,91 EUR/44,50 HRK ili raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid. Slijedom navedenog tuženik smatra da je osporavana Odluka zakonita pa predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

4. Sud je rješenjem u smislu odredbe članka 19. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21; dalje ZUS) pozvao Hrvatski telekom d.d. Zagreb, da kao zainteresirana osoba sudjeluje u sporu i dostavi odgovor na tužbu.

5. Zainteresirana osoba, iako uredno pozvana, nije dostavila sudu odgovor na tužbu.

6. U sporu je održana rasprava 8. svibnja 2024. a čime je, kao i dostavom podnesaka, strankama u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21; dalje ZUS) dana mogućnost da se izjasne o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

7. U dokaznom postupku sud je pregledao cjelokupnu dokumentaciju sadržanu u spisu upravnog spora, te je pregledan cjelokupan spis upravnog tijela dostavljen uz odgovor na tužbu.

8. Stranke drugih dokaznih prijedloga nisu imale.

9. Na temelju razmatranja svih pravnih i činjeničnih pitanja, sukladno odredbi članka 55. stavak 3. ZUS-a, ovaj sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

10. Predmet ovog spora je u smislu odredbe članka 3. ZUS-a ocjena zakonitosti osporene Odluke tuženika kojim je odbijen kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga ovdje zainteresirane osobe, te kojom je naloženo zainteresiranoj osobi u roku od 15 dana od dana zaprimanja odluke omogućiti tužitelju raskid pretplatničkog odnosa bez naplate naknade ukoliko korisnik to želi.

11. Među strankama je sporno je li pravilna i zakonita osporena Odluka tuženika odnosno može li se uvažiti zahtjev korisnika za daljnjim nastavkom pretplatničkog ugovora na osnovi zahtjeva za fiksnim uslugama od 2. siječnja 2023. po cijeni od 4,52 EUR/34,04 HRK.

12. Sukladno članku 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj 76/2022 dalje: ZEK), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

(dalje: HAKOM) je nadležan u slučaju spora između krajnjeg korisnika i operatora javno dostupnih elektroničko komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 dana od dana dostave odgovora povjerenstva za pritužbe korisnika iz članka 153. stavka 13. ZEK-a.

13. Iz spisu priležećeg zahtjeva za rješavanjem spora tužitelja koji je tuženik zaprimio 13. ožujka 2023. je razvidno da se tužitelj ne slaže s obračunom mjesečnih troškova pretplate kod [redacted] za MAX3 paket, da je ugovorio mjesečnu cijenu od 4,52 € (34,03 kn) te da mu je taj iznos i prikazan na Potvrdi o sklopljenom ugovoru, ali da je prvi račun dobio sa cijenom mjesečne naknade u iznosu od 34,66 € (261,12 kn). Korisnik traži da mu se omogući plaćanje po cijenu iskazanoj na Potvrdi o sklopljenom ugovoru u iznosu od 4,52 € (34,03 kn).

14. Iz pisanog očitovanja Hrvatskog telekoma d.d. Zagreb, ovdje zainteresirane osobe, dostavljenog tijekom provedenog upravnog postupka, je u bitnom razvidno da isti navodi da se predmet prigovora odnosi na iznos cijene mjesečne naknade za MAX3 korisnički paket usluga koja je istaknuta na Obavijesti o prihvaćanju zahtjeva i Potvrdi sklopljenog ugovora nakon produženja ugovorne obveze na 24 mjeseca. Nadalje, navodi da je 28. prosinca 2022. zabilježena komunikacija korisnika putem on-line chata s djelatnikom [redacted] u vezi produljenja ugovorne obveze za MAX3 korisnički paket usluga. U korespondenciji dogovoreno je produženje ugovorne obveze za MAX3 korisnički paket usluga koji se koristi na predmetnom broju na 24 mjeseca po cijeni mjesečne naknade u iznosu od 28,73 € (216,50 kn) i nastavak korištenja ranije ugovorenog dodatnog programskog paketa MAX Sport Plus, prema ugovorenim uvjetima uz ugovornu obvezu u trajanju od 18 mjeseci po cijeni mjesečne naknade od 5,91€ (44,50 kn), ugovorna obveza je bila na snazi i traje do 8. prosinca 2023. Nadalje, obzirom na to da je zahtjev realiziran 2. siječnja 2023, u vrijeme konverzije cijena iz kuna u EUR-o na Obavijesti je netočno iskazana cijena u kunama u iznosu od 34,04 kn umjesto u EURO, odnosno u iznosu od 4,52 €. Navedena cijena za paket nije dostupna u Cjeniku [redacted] usluga te s obzirom da se radi o pogrešci, isto je Korisniku pojašnjeno u prvostupanjskom odgovoru kao i u odluci Povjerenstva. Sukladno nastaloj situaciji, u prvostupanjskom rješenju korisniku je na računu za siječanj 2023. odobren iznos od 29,51 € (222,34 kn) do istaknute cijene navedene u Obavijesti, iako ista nije ugovorena u tom iznosu, niti je u Cjeniku.

15. Odredba članka 140. stavka 1. ZK-a propisuje da prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača te drugim posebnim propisima. Sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

16. Obzirom na podatke spisa predmeta, a imajući u vidu naprijed citirane odredbe, prema ocjeni ovog suda, pravilno je i zakonito osporeno rješenje tuženika, dok tužbeni prigovori nisu osnovani niti od utjecaja na drugačije rješavanje predmetne upravne stvari.

16. Naime, iz podataka spisa predmeta i to iz spisu priležeće Obavijesti o prihvaćanju zahtjeva i potvrde o sklopljenom ugovoru razvidno je da je korisnik, ovdje tužitelj, zaista 2. siječnja 2023. produljio pretplatnički ugovor za pretplatnički broj 023/351587 sa ugovornom obavezom na 24 mjeseca za MAX3 paket 24 mj. uz cijenu mjesečne naknade 4,52 € (34,04 kn).

17. Međutim, zainteresirana osoba se u svom pisanom očitovanju izjasnila da je 28. prosinca 2022. zabilježena komunikacija korisnika putem on-line chata s djelatnikom u vezi produljenja ugovorne obveze za MAX3 korisnički paket usluga. U korespondenciji dogovoreno je produženje ugovorne obveze za MAX3 korisnički paket usluga koji se koristi na predmetnom broju na 24 mjeseca po cijeni mjesečne naknade u iznosu od 28,73 € (216,50 kn) i nastavak korištenja ranije ugovorenog dodatnog programskog paketa MAX Sport Plus, prema ugovorenim uvjetima uz ugovornu obvezu u trajanju od 18 mjeseci po cijeni mjesečne naknade od 5,91€ (44,50 kn), ugovorna obveza je bila na snazi i traje do 8. prosinca 2023. Nadalje, obzirom na to da je zahtjev realiziran 2. siječnja 2023, u vrijeme konverzije cijena iz kuna u EUR- o na Obavijesti je netočno iskazana cijena u kunama u iznosu od 34,04 kn umjesto u EURO, odnosno u iznosu od 4,52 €. Navedena cijena za paket nije dostupna u Cjeniku usluga te da se radi o pogrešci.

18. Tužitelj u tužbi čini nespornim činjenicu da je 28. prosinca 2022. ostvarena komunikacija putem on line chata između njega i ovdje zainteresirane osobe i da je iskomunicirana cijena 216,50 kn/28,73 eura za MAX3 paket uz dodatni MAX Sport Pus od 44,50 kn/5,91 euro.

19. Stoga, imajući u vidu navedene nesporne činjenice i gore citirane zakonske odredbe prema ocjeni ovog suda, pravilno i zakonito je utvrđenje tuženika kako se ne može uvažiti zahtjev korisnika, ovdje tužitelja, za daljnjim nastavkom pretplatničkog ugovora na osnovi zahtjeva za fiksnim uslugama od 2. siječnja 2023. uz primjenu daljnjeg obračuna usluga za daljnji nastavak ugovora po cijeni od 4,52 € (34,04 kn) iz razloga jer je zainteresirana osoba dostavila očitovanje u kojem je očigledno da je došlo do tehničke pogreške u sustavu, a što bi proizlazio i iz navoda tužbe kojim tužitelj čini nespornim da je on line iskomunicirao cijena 216,50 kn/28,73 eura za MAX3 paket uz dodatni MAX Sport Pus od 44,50 kn/5,91 euro. Pored toga, pravilno navodi tuženik da zainteresirana osobe ne može nuditi cijene usluga koje nisu navedene u službenom Cjeniku kao i aktivirati dodatne ponude koje nisu u skladu s prethodno navedenim Cjenikom, a koji sukladno gore citiranoj odredbi članka 140. stavka 1. ZEK-a čini sastavni dio Ugovora.

20. Naposljetku, u konkretnom slučaju tužitelju je pružena mogućnost odabira nastavka korištenja usluga MAX3 paketa uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca po cijeni mjesečne naknade od 28,73 € (216,50 kn) i dodatnog paketa koji nije predmet spora ili ako ne želi usluge, korisnik može pretplatnički ugovor raskinuti bez naknade za prijevremeni raskid (točka II. izreke osporene Odluke).

21. U izloženom, prema ocjeni ovog suda, osporena Odluka tuženika je pravilna i zakonita, dok tužbeni prigovori nisu osnovani niti od utjecaja na drugačije rješavanje predmetne upravne stvari. Također nisu ostvareni ni razlozi ništavosti pojedinačne odluke iz članka 128. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine broj 470/9, 110/21) na koje sud pazi po službenoj dužnosti.

22. Stoga, valjalo je, na temelju odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a, odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan, odnosno presuditi kao u izreci.

U Splitu 16. svibnja 2024.

S U T K I N J A

Danijela Čipčić Buzov

Dokument je elektronički potpisan:

Danijela Čipčić
Buzov

Vrijeme potpisivanja:
29-05-2024
12:56:47

DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U SPLITU
2.5.4.97=#0C115641544852203435373635383837383338
OU=Signature
S=Čipčić Buzov
G=Danijela
CN=Danijela Čipčić Buzov

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ove presude dopuštena je žalba u roku 15 dana od dana dostave. Žalba se podnosi putem ovog suda u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, a o istoj odlučuje Visoki upravni sud Republike Hrvatske. (čl. 66. u svezi čl. 70. ZUS-a).

DNA:

- tužitelju,
- tuženiku,
- zainteresiranoj osobi,
- u spis.

RJ./ Spis u kal. 40 dana.