NN 5/2021 (20.1.2021.), Presuda Upravnog suda u Zagrebu poslovni broj: UsI-213/17-9 od 25. rujna 2020.

UPRAVNI SUD U ZAGREBU

119

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji Radmili Bolanča Vuković, uz sudjelovanje zapisničarke Gordane Katarine Ronyi, u upravnom sporu tužiteljice T. Z. Č. iz Z., protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Z., uz sudjelovanje zainteresirane osobe A. H. d.o.o. (prije V. d.o.o.), sa sjedištem u Z., radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon održane javne rasprave, 25. rujna 2020. godine,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/16-01/1268, urbroj: 376-05/AP-16-6(IM) od 22. prosinca 2016. godine i zahtjev tužiteljice za naknadu štete za prouzročene duševne boli.

Obrazloženje

Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/16-01/1268, urbroj: 376-05/AP-16-6(IM) od 22. prosinca 2016., obustavljen je postupak rješavanja spora između tužiteljice, kao korisnice usluga, i zainteresirane osobe, kao operatera javnih komunikacijskih usluga, u dijelu zahjteva vezano za prigovor za sklopljeni pretplatnički ugovor (točka I. izreke), dok je u preostalom dijelu zahtjev tužiteljice, kao korisnice usluga, odbačen kao nedopušten (točka II.). Odluka iz točke I. pobijanog rješenja odnosi se na dio zahtjeva tužiteljice vezano za osporavanje zasnivanja pretplatničkog odnosa kod operatora javnih komunikacijskih usluga, zainteresirane osobe, a odluka pod točkom II. na dio tužiteljičinog zahtjeva koji se odnosi na počinjenje kaznenog djela prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, odnosno zluporabu osobnih podataka, krivotvorenje potpisa, te osporavanje iznosa računa za studeni 2016. godine.

Tužiteljica u opširnoj tužbi koja sadržajno predstavlja ponavljanje navoda iznesenih u prigovorima na rad zaintersirane osobe, nezadovoljna ishodom upravnog postupka, osporava zakonitost odluke tuženika. Njen otac J. Z. bio je do 29. veljače 2016. godine korisnik trio paketa po sklopljenom ugovoru s B. kada je navedena ugovorna obveza istekla. Nakon toga je, nezadovoljan kvalitetom pruženih usluga, a koja je nastupila kada je B. bio preuzet od strane zainteresirane osobe, zatražio prijenos fiksnog broja telefona 01/3893763 i drugih usluga kod novog pružatelja usluga, T. Po raskidu ugovora njen je otac zatražio potvrdu da su svi računi plaćeni, ali su mu istu odbili izdati. Obzirom da je mjesečna potrošnja njene obitelji bila 280,00 ili 330,00 kuna, iznenadili su se kada im je B. po isteku ugovora počeo slati opomene na iznos veći od 13.000,00 kuna. B. se odbio očitovati na reklamacije, nisu poslali niti jedan račun nakon isteka ugovora, samo opomene, uz prijetnje da će od svih ukućana naplatiti 11.000,00 kuna. Zbog prijetnji i uznemiravanja tužiteljica i ostali članovi njene obitelji obratili su se II. p. p. P. u. z. gdje je ustanovljeno da je B. protuzakonito, bez njenog traženja, ugovornu obvezu s njenog oca prebacio na nju. Pri tome je pogrešno naveo njeno prezime kao Z., a ne Z. Č., što je ispravno. Pri falsificiranju potpisa na izmišljenom ugovoru B., odnosno V., se koristio njenim podacima koje je dobio kada je u prodajnom centru V. 2014. kupila mobitel i zaključila ugovore za mobitele broj 091/5094144 i 091/9381034. Od kada je falsificiran ugovor za navedeni fiksni broj s imena J. Z. na ime T. Z. počeli su joj dolaziti na kućnu adresu uz račune B. na ime T. Z. i računi V. za navedene mobilne telefone također na ime T. Z., a koja osoba ne ne postoji. Njezin je otac 30. lipnja 2016. potpisao s T. novi ugovor, od tada ima novi fiksni telefonski broj, a koristi i ostale usluge novog operatera. Od strane novog pružatelja telekomunikacijskih usluga kao i od strane tehničara koji su postavljali nove instalacije dobili su informaciju da su zaštićeni od postupanja starog operatera, ovdje zainteresirane osobe, međutim isti su im odbili o tome izdati pisanu potvrdu, te su ih uputili d se obrate ovdje tuženiku. Tužiteljica navodi da je zatražila raskid ugovora za mobilne brojeve koje je koristila u V., s tim u vezi kontaktirao ju je ravnatelj Povjerenstva za rješavanje pritužbi potrošača koji se pisano očitovao da je utvrđeno da su računi ispostavljani na ime T. Z., a u znak isprike dobila je umanjenje mjesečne naknade po računima za mobilne pretplate. Tuženik se nije očiotovao na okolnost falsificiranju njenog potpisa i iznosa, već je naveo da ga je V. izvjestio da joj je odobio raskid pretplatničkog ugovora bez naplate penala za navodni prijevremeni raskid i stornirao izdane račune za isti.

Prigovara formulaciji tuženika da se njen zahtjev odbacuje kao nedopušten. Smatra svojim ustavnim pravom da ju se zaštiti od nezakonitih radnji stranih trgovačkih društava koji posluju u Hrvatskoj. Navodi brojne zdravstvene probleme, te traži da joj se dosudi »maksimalna materijalna odšteta za duševne boli propisana zakonom njene domovine Hrvatske«.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je pobijanim rješenjem obustavljen postupak rješavanja spora u dijelu zahtjeva koji se odnosi na sklopljeni pretplatnički ugovor i za obaveze koje proizlaze temeljem istoga. Dio zahtjeva koji se odnosi na sumnju tužiteljice u krivotvorenje pretplatničkog ugovora i prigovor na račun za studeni 2016. godine je odbačen. Tuženik smatra da zahtjev tužiteljice za naknadom štete ne može biti predmet upravnog spora, a ostalim navodima tužbe prigovara u cijelosti. Iznoseći kronologiju postupanja po zahtjevima tužiteljice i njenog oca prije donošenja pobijane odluke tuženik navodi da je Josip Zagajšek, korisnik V., prije B., temeljem pretplatničkog ugovora od 3. svibnja 2012. godine. Tužiteljica je zatim, navodno 18. travnja 2016., potpisala Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa uz Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa sa J. Z. na nju, za koje dokumente tužiteljica tvrdi da su krivotvoreni. Dana 14. rujna 2016. tužiteljica i njen otac J. Z. podnijeli su zahtjev za rješavanje spora. Zahtjev je razdvojen s obzirom na sadržaj, te je jedan postupak vođen vezano za pretplatnički ugovor J. Z. (prigovori na iznose računa), a drugi vezano za pretplatnički ugovor tužiteljice (radi krivotvorenja ugovora). Uvidom u zahtjev za rješavanje spora bilo je utvrđeno da nije moguće pokretanje postupka rješavanja spora jer nije proveden postupak pred operaterom što je preduvjet za pokretanje postupka pred tuženikom. Nakon toga J. Z. je 2. studenoga 2016. podnio zahtjev za rješavanje spora koji se postupka vodio vezano za račune od veljače do lipnja 2016. ispostavljenih mu temeljem pretplatničkog ugovora od 3. svibnja 2012., a postupak je okončan odlukom tuženika od 23. prosinca 2016. godine. Tužiteljica je također, 2. studenoga 2016., podnijela zahtjev za rješavanje spora koji se odnosio na Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa s J. Z. na tužiteljicu od 18. travnja 2016. kao i na sve račune koji su ispostavljeni temeljem spornog ugovora. Tužiteljica je tvrdila da je predmetni Zahtjev krivotvoren. V. je odobrio raskid spornog pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, stornirao je sve izdane račune o čemu je tužiteljica obaviještena u odgovoru Povjerenstva, te je kao dokaz dostavio konto karticu. Budući tužiteljica više nije imala obaveza prema V. temeljem spornog ugovora od 18. travnja 2016. u tom je dijelu postupak obustavljen. Vezano za utvrđivanje ništavosti pretplatničkog ugovora kao i utvrđivanje postojanja kaznenog djela ističe se da isto nije spor iz članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama već je isto »u nadležnosti suda«. Budući nisu postojale zakonske pretpostavke za pokretanje postupka u tom je dijelu tuženik, temeljem članka 41. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku, odbacio zahtjev tužiteljice. Tužiteljica je prigovorila računu za studeni 2016., a s obzirom da tužiteljica za isti nije prošla postupak sukladno članku 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama, zahtjev za rješavanje spora u tom je dijelu odbačen imajući u vidu da je zainteresirana je osoba otpisala sve izdane račune temeljem spornog ugovora pa tako i račun za studeni 2016. godinu. Tuženik pobijano rješenje smatra zakonitim, te predlaže sudu odbiti tužbu kao neosnovanu.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu osporava njenu osnovanost. Navodi da joj se 16. kolovoza 2016. tužiteljica obratila prigovorom kojim je osporila zasnovani pretplatnički odnos u sustavu vođen pod šifrom pretplatnika. Na prigovor joj je odgovoreno 2. rujna 2016. na način da je potvrđena ispravnost računa i sklopljenog pretplatničkog odnosa. Nezadovoljna dobivenim odgovorom tužiteljica se obratila Povjerenstvu za reklamacije potrošača zainteresirane osobe. Povjerenstvo je predmetni prigovor obradio na sjednici 11. listopada 2016. kada je utvrđeno da je Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa s J. Z. na tužiteljicu zaključen 18. travnja 2016. kada je napravljeno produljenje pretplatničkog odnosa uz minimalno ugovorno razdoblje od 24 mjeseca koji zajedno sa Općim uvjetima poslovanja zainteresirane osobe, Uvjetima korištenja ugovorenih usluga i važećim Cjenikom usluga, čine pretplatničke ugovore, dok prijenos pretplatničkog ugovora nije bio izvršen zbog postojanja nepodmirenog dugovanja Z. J.. Povjerenstvo je utvrdilo kako su pri zasnivanju pretplatničkog odnosa poštovane sve propisane procedure, no obzirom da je uvidom u sustav i izdane račune pod šifrom pretplatnika utvrđeno da se ugovorene usluge nisu koristile, tužiteljici je odobren raskid pretplatničkog ugovora bez naplate penala za prijevremeni raskid i storniranje izdanih računa za isti. Shodno navedenom, Povjerenstvo je donijelo odluku kojom je odobren raskid pretplatničkog ugovora i storniranje računa pod šifrom pretplatnika za tužiteljicu te više nije bilo osnove za vođenje postupka i tuženik donosi odluku zasnovanu na zakonu kada točkom I. osporavanog rješenja tj. obustavlja postupak. U odnosu na točku II. osporavanog rješenja kojim je u preostalom dijelu zahtjev tužiteljice odbačen kao nedopušten, zainteresirana osoba navodi da je predmet postupka pred tuženikom bio prigovor vezano za račun za studeni 2016., te tuženik odbacuje zahtjev tužiteljice kao nedopušten jer za isti nije proveden postupak rješavanja prigovora u skladu s člankom 50. i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao javnu raspravu u prisutnosti M. Lj. K., službene osobe tuženika i M. A. M. J., opunomoćene predstavnice zainteresirane osobe, a u odsutnosti tužiteljice koja je e-mailom poslala podnesak u kojem navodi da zbog zdravstvenih razloga nije u mogućnosti doći na zakazanu raspravu poslavši svoje očitovanje koje je tijekom ročišta pročitano. Strankama je, dakle, dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet upravnog spora sukladno