NN 66/2021 (16.6.2021.), Presuda Upravnog suda u Zagrebu poslovni broj: UsI-161/20-9 od 12. siječnja 2021.

UPRAVNI SUD U ZAGREBU

1288

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Marije Horvat, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja J. G. iz S. T., kojega zastupaju opunomoćenici odvjetnici u J. & G. o. d., Z. protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Z., uz sudjelovanje zainteresirane osobe A. H. d.o.o., Z. radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave zaključene istog dana, 12. siječnja 2021.,

presudio je

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 A. H. d.o.o., 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 A. H. d.o.o. samoinicijativno i svojevoljno 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 operatera 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 operater 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 operatera, 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 A. H. d.o.o., tj. 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 A. H. d.o.o. 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 A. H. d.o.o. 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