NN 78/2017 (9.8.2017.), Presuda Upravnog suda u Rijeci broj: 6 UsI-573/16-13 od 26. svibnja 2017.

UPRAVNI SUD U RIJECI

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Dariji Pugel, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke Tee Jauk, u upravnom sporu tužitelja Enesa Hadžića, iz Buja, Triban 39, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 26. svibnja 2017. g.,

presudio je

I. Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/15-01/1195, urbroj: 376-05/MS-15-09 (IM) od 16. ožujka 2016. g. te se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak.

II. Nalaže se tuženiku da tužitelju naknadi troškove predmetnog upravnog spora u iznosu od 153,65 kn (slovima: sto pedeset tri kune i šezdeset pet lipa) u roku od 60 dana od dana dostave pravomoćne presude.

Obrazloženje

Pobijanim rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/15-01/1195, urbroj: 376-05/MS-15-09 (IM) od 16. ožujka 2016. g. odbijen je zahtjev tužitelja kao korisnika za rješavanje spora sa operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. (dalje: HT, operator ili zainteresirana osoba) kao neosnovan. Tuženik je odluku utemeljio na zaključku da je tužitelj bio uredno i pravodobno obaviješten o pravu na raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija (telefonskim putem) u roku od 14 dana u smislu odredbe čl. 72. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine« broj 41/14, 110/15, dalje: ZZP), koju mogućnost tužitelj nije iskoristio, te se stoga smatra da je prihvatio uvjete korištenja operatora utvrđene Općim uvjetima poslovanja za pružanje usluga u javnoj komunikacijskoj mreži, pri čemu je uvidom u osporeni račun koji se odnosi na usluge pružene u srpnju 2015. g. utvrđeno je da je promet uredno evidentiran i naplaćen sukladno važećem cjeniku operatora, te nisu utvrđene nikakve nepravilnosti.

Tužitelj u pravovremeno podnesenoj tužbi, uređenoj podneskom od 23. svibnja 2016. g., osporava zakonitost pobijanog rješenja tuženika, ističući, u bitnome, da ga je početkom lipnja 2015. g. nazvao agent HT-a (koji u ovom sporu ima status zainteresirane osobe) te ponudio sklapanje ugovora s trajanjem od dvije godine, uz mjesečnu naknadu u visini od 90 kn, te s dodatnih 40 kuna mjesečne naknade na ime telefonskih poziva prema Republici Srbiji u trajanju od 30 minuta, te da je on pristao na produljenje ugovora upravo zbog ponuđene opcije jeftinijih poziva prema Republici Srbiji. Navodi da mu je tom prilikom rečeno da se telefonski razgovor snima i da se u svakom trenutku može provjeriti ponuđena opcija, a što je bio odlučujući razlog zbog kojeg je on prihvatio produljenje ugovora. Ističe da je sa prvim računom sve bilo u redu, no da je kod drugog računa poziv upućen prema broju u Republici Srbiji obračunat po punoj cijeni, a na njegovo traženje pojašnjenja da mu je rečeno da takva opcija ne postoji, te je upućen na mogućnost podnošenja prigovora. Ističe da je u dva navrata podnio žalbu operatoru, te jedanput tuženiku, no da je o njegovim žalbama bilo negativno riješeno. Navodi da je zahtjev za produljenje ugovora podnio putem telefona, a ne pisanim putem, te osporava bi potpisao zahtjev za produljenje ugovora. Ističe da se smatra prevarenim sklapanjem ugovora, te traži da se isti raskine, a da prethodno Sud pribavi snimku razgovora vođenog s agentom operatora, te njegov navodno pisanim putem podneseni zahtjev za produljenje ugovora.

Tuženik u odgovoru na tužbu ustraje kod navoda istaknutih u obrazloženju pobijane odluke, ističući da je operator – zainteresirana osoba na zahtjev tužitelja od 8. lipnja 2015. g. istome aktivirao ugovorenu opciju Travel & Talk S, kojom opcijom, u skladu s odredbom čl. 3. Uvjeta korištenja, pretplatnik ostvaruje pravo korištenja određenog broja minuta po povoljnijim cijenama od onih određenih cjenikom mobilnih usluga HT-a, no koja se opcija odnosi samo na odlazne i dolazne govorne pozive vršene iz inozemstva, odnosno u zemljama u kojima vrijede navedene opcije, te koja se ne može iskoristiti za pozive upućene iz Republike Hrvatske prema inozemstvu, kako to pogrešno smatra tužitelj. Ističe da je tužitelj prije zaprimanja računa imao rok od 14 dana od dana sklapanja ugovora za jednostrani raskid predmetnog ugovora u smislu čl. 72. st. 1. ZZP-a, a koji se rok računa od dana kad je tužitelj potpisao potvrdu o sklapanju ugovora s obavijesti o pravu na jednostrani raskid ugovora sa isporukom mobilnog uređaja Nokia 220+ Cyber Clea 75g i zahtjevom za mobilnim

uslugama HT-a. Stoga smatra da je tužitelj znao i bio na vrijeme upoznat s uvjetima korištenja usluga i pravima, odnosno imao dovoljno vremena detaljno proučiti cjenik i uvjete korištenja ugovorene usluge, te, ukoliko je smatrao da isti nisu u skladu sa usmeno rečenim, raskinuti ugovor u navedenom roku, pa stoga smatra da je zainteresirana osoba postupila u cijelosti u skladu s odredbom čl. 72. st. 1. ZZP-a. Također ističe da operatori nisu obvezni čuvati snimke razgovora te da je zainteresirana osoba dodatno izašla u susret tužitelju na način da je deaktivirala uključenu opciju te za nju izvršila financijsko odobrenje mjesečne naknade na računima za mjesec srpanj, kolovoz i rujan 2015. g., te dodatno preuzela 50% troška na uslugu »Pozivi prema inozemnim brojevima« po računu za mjesec srpanj 2015. g. Stoga smatra da tužbeni navodi nisu osnovani te predlaže odbijanje tužbenog zahtjeva kao neosnovanog.

Hrvatski Telekom d.d., koji u ovome sporu ima status zainteresirane osobe, iako na to uredno pozvan, u tijeku ovog upravnog spora nije dostavio svoj odgovor na tužbu niti drugo očitovanje vezano uz tužiteljeve tužbene navode.

U sporu je dana 19. svibnja 2017. g. održana rasprava, u prisutnosti tužitelja, a na temelju čl. 39. st. 2. Zakona o upravnim sporovima (»Narodne novine« broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17, dalje: ZUS) u odsutnosti uredno pozvanog tuženika, koji je podneskom od 12. svibnja 2017. g. predložio da se ročište održi u njegovoj odsutnosti, te u odsutnosti također uredno pozvane zainteresirane osobe, koja svoj izostanak nije opravdala, čime se smatra da je strankama u smislu čl. 6. ZUS-a dana mogućnost očitovanja o svima zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim spornim činjeničnim i pravnim pitanjima odlučnima za rješavanje predmetnog upravnog spora.

Tužitelj je na održanom ročištu u cijelosti ustrajao kod tužbe i tužbenih navoda i zahtjeva, te istaknuo da su ga je tijekom razdoblja koje je prethodilo 8. lipnju 2015. g. u više navrata telefonskim putem kontaktirali različiti agenti HT-a, nudeći mu produljenje ugovora uz ugovaranje opcije Travel & Talk, no da sve do 8. lipnja 2015. g. na to nije pristao, iz razloga što je imao ugovorenu pretplatu sa malom mjesečnom naknadom, te je smatrao da mu se produljenje ugovora ne bi isplatilo. Naveo je nadalje da ga je 8. lipnja 2015. g. ponovno telefonskim putem kontaktirao agent HT-a, te mu rekao da je uvidom u njegove ranije telefonske račune utvrdio da ima puno razgovora prema Srbiji, te mu ponudio produljenje ugovora uz dodatno ugovaranje opcije Travel &Talk za dodatnih 40,00 kn, uz obrazloženje da će aktiviranjem te opcije za plaćenih 40,00 kn dobiti 30 minuta besplatnih razgovora prema Srbiji. Istaknuo je da je tom prilikom agent operatora izričito spominjao Srbiju, a ne općenito inozemstvo odnosno međunarodne linije, te da je stoga, u uvjerenju da će ugovorena opcija obuhvaćati i razgovore prema Srbiji, a budući da je to jedina strana zemlja koju telefonski kontaktira, pristao na produljenje ugovora. Nakon toga je prvi račun bio u redu, no budući su u drugom računu, onome za srpanj 2015. g., bili odvojeno obračunati i dodatna naknada za ugovorenu opciju i iznos koji se odnosio na telefonske razgovore prema Srbiji, to je na podnio prigovor HT-u, reklamaciju Povjerenstvu te konačno zahtjev tuženiku. Istaknuo je da je HT naknadno pristao raskinuti ugovor, ali uz naknadu od 680,00 kn, za koju smatra da nije bilo zakonske osnove da se obračuna.

Radi ocjene zakonitosti pobijanog rješenja tuženika, Sud je proveo dokaz uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu upravnog spora, te dostavljenom spisu upravnog postupka. Sud nije prihvatio tužiteljev dokazni prijedlog da se od zainteresirane osobe zatraži snimka razgovora koja je prethodila sklapanju ugovora između tužitelja i zainteresirane osobe, a budući da je snimku predmetnog razgovora već tijekom upravnog postupka bezuspješno zatražio tuženik, na što se zainteresirana osoba u podnesku dostavljenom tuženiku putem elektroničke pošte dana 23. veljače 2016. g. očitovala da, s obzirom na vremenski odmak, predmetna snimka razgovora od 8. lipnja 2015. g. više nije dostupna.

Razmatrajući sva sporna činjenična i pravna pitanja ovoga spora, Sud smatra da je tužbeni zahtjev osnovan.

Iz spisa upravnog postupka proizlazi da je tužitelj dana 10. kolovoza 2015. g. zainteresiranoj osobi podnio prigovor vezano uz račun za usluge u mobilnoj mreži zainteresirane osobe za mjesec srpanj 2015. g., u iznosu od ukupno 386,94 kn, na kojem su pozivi prema inozemnim mrežama iskazani u visini od 204,86 kn (iznos bez poreza na dodanu vrijednost), ističući da ga je početkom lipnja 2015. g. telefonskim putem kontaktiralo više agenata zainteresirane osobe, nudeći mu pritom novi ugovor uz mjesečnu naknadu od 90kn te dodatnih 40 kn što bi uključivalo 30 minuta telefonskih poziva prema Srbiji, zbog je kojeg razloga pristao na produljenje ugovora u trajanju od 24 mjeseca, osobito budući da ga je agent uvjerio da se razgovor snima i da neće biti problema. Po zaprimanju prigovora, zainteresirana je osoba dopisom od 18. kolovoza 2015. g. tužitelja izvijestila da na računu za navedeni mjesec nema evidentiranih nepravilnosti te da je osporeni račun ispravno ispostavljen, a na koji je odgovor tužitelj Povjerenstvu za pritužbe zainteresirane osobe 17. rujna 2015. g. podnio pravovremenu pritužbu (reklamaciju), ističući jednake navode kao i u prigovoru, te, između ostaloga, predlažući Povjerenstvu da presluša njegov telefonski razgovor o produljenju ugovora vođen s agentom zainteresirane osobe. Povjerenstvo za pritužbi pri zainteresiranoj osobi svojim je odgovorom od 12. listopada 2015. g. izvijestilo tužitelja da aktivirana opcija Travel & Talk S omogućuje 30 besplatnih minuta za pozive u inozemstvu, te se ne odnosi na međunarodne pozive, te stoga nisu utvrđene nepravilnosti u zaduženju telekomunikacijskih usluga, međutim, da je neovisno o navedenom, Povjerenstvo donijelo odluku o deaktivaciji opcije Travel & Talk S i odobrenju iste po računima za mjesec srpanj, kolovoz i rujan 2015. g., te o tome da zainteresirana osoba preuzme 50% troška na uslugu »Pozivi prema inozemnim