

UPRAVNI SUD U ZAGREBU

799

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Jasni Peroš Nikolić, uz sudjelovanje zapisničarke Tomislave Mlinarić, u upravnom sporu tužitelja Dražena Balića iz Zagreba, Vilima Korajca 4, kojeg zastupa opunomoćenik Frano Frankić, odvjetnik u Zagrebu, Drage Gervaisa 46, protiv tuženika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269 D, radi rješavanja spora s operatorom, nakon održane javne rasprave, 8. rujna 2015.

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, klasa: UP/I-344-08/12-01/1620, urbroj: 376-05-NJ-13-6 (DB) od 14. ožujka 2013.

O b r a z l o ž e n j e

Osporavanom odlukom tuženika odbijen je zahtjev tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga TELE2 d.o.o. kao neosnovan.

Tužitelj u tužbi i tijekom spora pobija zakonitost osporavane odluke, pri tome navodeći da je dana 2. lipnja 2012. sklopio ugovor s TELE 2 d.o.o. u sklopu posebne tarifne ponude zvane »Revolucija«, koja je reklamirana kao tarifa u kojoj korisnici imaju neograničene pozive prema svim pokretnim i nepokretnim mrežama unutar Republike Hrvatske, ali da su mu već 19. lipnja 2012. uskraćene telekomunikacijske usluge uz obrazloženje da je povrijedio »Načelo pravednosti«. Ističe da u »Uvjetima korištenja tarife revolucija« važećim za period od 1. lipnja 2012. do 7. srpnja 2012. u točki 20. stoji da u slučaju opravdane sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu TELE2 usluga, koje uključuje ali se ne ograničava na korištenje TELE2 usluga za neželjene elektroničke komunikacije, odnosno u svrhu izravne promidžbe i/ili prodaje usluga i/ili proizvoda krajnjeg korisnika usluga ili trećih osoba, TELE2 zadržava pravo po svom izboru krajnjem korisniku usluga ograničiti korištenje TELE 2 usluga ili privremeno isključiti SIM karticu dodijeljenu krajnjem korisniku usluga ili raskinuti pretplatnički ugovor s trenutnim učinkom i trajno isključiti SIM karticu dodijeljenu krajnjem korisniku usluga. Ovu odredbu smatra protivnom članku 97. točkama 3. i 6. Zakona o zaštiti potrošača. Također ističe da TELE 2 od njega potražuje da mu isplati naknadu za cjelokupno ugovorno razdoblje od 24 mjeseca koliko je trebao trajati ugovor, iako je isti raskinut. Smatra da se njegovo ponašanje pri korištenju telekomunikacijskih usluga ne može podvesti pod navedeni opis zlouporabe ili izravne promidžbe bilo koje vrste. Također ističe da na web stranicama TELE2 d.o.o. nije mogao pronaći odgovor što »Načelo pravednosti« točno znači. Smatra da je time prekršen članak 42. stavak 8. Zakona o elektroničkom komunikacijama, a prema kojem ponuda, kojom operatori javnih komunikacijskih usluga nude svoje usluge krajnjim korisnicima usluga na temelju Općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. toga članka, mora sadržavati podroban i jasan opis usluga koje se nude i sve bitne uvjete korištenja tih usluga kao i uvjete za prestanak korištenja tih usluga. Napominje da načelo pravednosti nije istaknuto u Općim uvjetima poslovanja niti je s istim bio upoznat kada je potpisivao ugovor, iako je pri potpisivanju ugovora pitao da li je tarifa uistinu neograničena, na što je dobio potvrđan odgovor. Ovo smatra povredom članka 284. Zakona o obveznim odnosima jer je doveden u zabludu o bitnim stavkama ugovora te iz navedenog proizlazi da zadržava pravo na poništaj istog uz naknadu štete. Također navodi da je prekršen članak 41. stavak 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama koji propisuje da sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Navodi da mu uz ugovor nije dostavljen cjenik ni

navedeno Načelo pravednosti, a niti je isto mogao pronaći na internetskim stranicama TELE2 i o njemu se informirati. Navodi da mu je tek na njegovo traženje dana 8. kolovoza 2013. dostavljeno Načelo pravednosti koje je bilo u snazi u vrijeme kada je bio korisnik TELE2 usluga i kada je isključen, a iz kojeg proizlazi da će se pored zabrana zlouporabe ili neovlaštenog korištenja koje su propisane Općim uvjetima poslovanja TELE2 d.o.o, osobito smatrati da postoji neovlašteno korištenje ili zlouporaba TELE2 usluga ako bude ispunjen koji od sljedećih uvjeta: 1. ako korisnik tijekom obračunskog razdoblja ostvari više od 2000 minuta odlaznih poziva prema drugim mobilnim mrežama u Republici Hrvatskoj, 2. ako korisnik tijekom obračunskog razdoblja ostvari više od 200 minuta odlaznih poziva prema 092 brojevima ili 3. ako korisnik tijekom obračunskog razdoblja ostvari više od 200 minuta odlaznih poziva prema brojevima u mrežama drugih operatora, a koji se nalaze na tarifama koje omogućavaju primatelju poziva dobivanje bonus iznosa na temelju dolaznih poziva. Navodi da je uskrata usluga u neograničenoj tarifi uslijedila jer je komunicirao više od 200 minuta s konkurentskom 092 mrežom. Smatra da je time prekršen članak 4. Zakona o nedopuštenom oglašavanju te članci 110. i 111. Zakona o zaštiti potrošača jer je tarifa reklamirana kao neograničena s ciljem da se potrošača zavarava i na taj način stekne imovinska korist, zbog čega smatra da postoji mogućnost da je na taj način ostvareno kazneno djelo prijevare iz članka 336. Kaznenog zakona. Napominje da je i tuženik u svom inspekcijskom nadzoru ukinuo takvu praksu TELE2 d.o.o., nakon koje je TELE2 d.o.o. donio novu odredbu kojom i dalje postoji ograničenje, ali na veći broj minuta. Navodi da se tuženik poziva na Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, za koji drži da je u dijelovima protivan Zakonu o zaštiti potrošača te Zakonu o elektroničkim komunikacijama jer ovlašćuje operatora da na temelju svoje diskrecije isključi korisnika usluge. Također navodi da se tuženik poziva na Načelo pravednosti koje uopće nije bilo na snazi u vrijeme kad je isključen. Također navodi da mu se TELE2 d.o.o. ispričao i kasnije promijenio minute ograničenja na 5000 minuta odlaznih poziva iz čega zaključuje kako je ranije postupanje TELE2 bilo netransparentno i nedovoljno razjašnjeno, a odluka je donesena na njegovu štetu. Smatra da je zbog mana volje ugovor ništav jer je postojala nesuglasnost između volje i očitovanja volje. Zaključno navodi da ugovor ne bi sklopio da je bio svjestan činjenice da će mu biti ograničena komunikacija zbog razgovora s konkurentskom mrežom usprkos tarifi koja je reklamirana kao neograničena prema svim korisnicima.

Predlaže da Sud usvoji tužbeni zahtjev i poništi osporavanu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu i tijekom spora navodi kako je uvidom u preslike zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora za tarifni paket »Revolucija« od 2. lipnja 2012. razvidno da je tužitelj svojim potpisom potvrdio da su mu, između ostalih dokumenata, uručeni Opći uvjeti poslovanja i Uvjeti korištenja odabranog tarifnog modela, odnosno da se iste, za slučaj da ih nije preuzeo, obvezuje pročitati na internetskim stranicama operatora. S druge strane, navodi da je tužitelj kao poslovno sposobna osoba prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora bio u mogućnosti upoznati se sa svim potrebnim informacijama detaljnim uvidom u odredbe pretplatničkog ugovora. Nadalje navodi da prema članku 99. stavku 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama svi operatori javnih komunikacijskih mreža i usluga imaju obvezu poduzimati potrebne mjere radi zaštite sigurnosti elektroničke komunikacijske mreže i usluga te s obzirom na navedeno, TELE2, kao i svi ostali mora propisati mjere zaštite u slučaju da utvrdi ponašanje korisnika koje ugrožava sigurnost. Naglašava da TELE2 nije operator univerzalnih usluga, niti je usluga u mobilnim mrežama univerzalna usluga, koja sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama mora biti dostupna svima. S tim u vezi navodi da TELE2 može samostalno odrediti uvjete pod kojim će pružati svoje usluge, pri čemu isti ne smiju biti protivni Zakonu o elektroničkim komunikacijama i podzakonskim propisima te moraju biti jasni i transparentni za korisnike, a kako bi se zadovoljilo načelo iz članka 5. stavka 4. točke 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Navodi da sukladno članku 14. točki 1. Općih uvjeta poslovanja TELE2 ima pravo privremeno isključiti SIM karticu krajnjeg korisnika usluga kao i ograničiti krajnjem korisniku usluga korištenje TELE2 usluga s trenutnim učinkom ako postoji opravdana sumnja da krajnji korisnik usluga ili treća osoba zlouporabljuje TELE2 SIM karticu. Prema članku 20. Uvjeta korištenja tarife Revolucija, u slučaju opravdane sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu TELE2 usluga, isti zadržava pravo po svom izboru krajnjem korisniku usluga ograničiti korištenje usluga ili privremeno isključiti SIM karticu ili raskinuti pretplatnički odnos u skladu s Načelom pravednosti korištenja usluga i proizvoda, koji dokument je objavljen na www.tele2.hr i čini sastavni dio ovih uvjeta. Stoga navodi da je TELE2 u konkretnom slučaju imao pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, obzirom da je utvrdio postojanje sumnje na ponašanje koje označava zlouporabom i potencijalno opasnim ponašanjem za sigurnost mreže. Ističe kako prema članku 41. stavku 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog odnosa u bilo kojem trenutku. Ugovorom se može utvrditi da pretplatnik koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili drugu odgovarajuću naknadu u skladu s općim uvjetima poslovanja. U