

UPRAVNI SUD U RIJECI

493

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Mariji Renner Jakovljević, dipl. iur., uz sudjelovanje Marijane Andrijević, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja Davora Šarića iz Rijeke, A. Pilepića 1, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (ranije: Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije), Zagreb, R. Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po službenim osobama Domagoju Maričiću i Marini Ljubić Karanović, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269D, zastupane po zaposlenici Ireni Beđik, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 28. siječnja 2015.,

presudio je

I. Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi poništenja Odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, klasa: UP/I-344-08/13-01/932, urbroj: 376-05/TO-13-6 od 31. listopada 2013. i vraćanja predmeta tuženiku na ponovan postupak, u dijelu u kojem je odbijen kao neosnovan zahtjev tužitelja za rješavanje spora između korisnika (ovdje tužitelja) i operatera (ovdje zainteresirane osobe) vezanim uz prigovor tužitelja na ograničenje korištenja usluge od strane zainteresirane osobe, kao i zahtjev tužitelja za nadoknadu štete.

II. Poništava se rješenje tuženika i predmet se vraća tuženiku na ponovan postupak u dijelu u kojem je kao neosnovan odbijen zahtjev tužitelja za rješavanje spora između tužitelja i zainteresirane osobe vezanim uz prigovor (zahtjev) tužitelja za povrat iznosa od 99,00 kuna.

O b r a z l o ž e n j e

Odlukom tuženika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, klasa: UP/I-344-08/13-01/932, urbroj: 376-05/TO-13-6 od 31. listopada 2013. odbijen je zahtjev za rješavanje spora između korisnika i operatera, ovdje tužitelja Davora Šarića iz Rijeke, u dijelu vezanom uz prigovor na ograničenje korištenja usluga od strane operatera Tele2 d.o.o, kao i zahtjev tužitelja za povratom iznosa od 99,00 kuna.

Osporavajući navedenu Odluku tuženika od 31. listopada 2013., tužitelj je podnio tužbu koja je kod ovog Suda zaprimljena 29. studenoga 2013. pod poslovnim brojem 2 UsI-1912/13, a u kojoj tužbi tužitelj u bitnome navodi da se osporavana Odluka tuženika temelji na pogrešno i nepotpuno utvrđenom činjeničnom stanju, a da je na takvo činjenično stanje, pogrešno primijenjeno materijalno pravo i to odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, u nastavku teksta ZEK), kada je tuženik odbio njegov zahtjev za rješavanje spora kao krajnjeg korisnika usluge i operatera (ovdje zainteresirane osobe) kao neosnovan. U svezi s tim ističe da Uvjeti korištenja Smart tarife nisu jasni i transparentni, uz obrazloženje da ovdje zainteresirana osoba nije u svojim Uvjetima korištenja definirala i specificirala koliko minuta od ponuđenih 1000 se može iskoristiti na pozive prema brojevima drugih operatera i što to znači pojam »neuobičajeno veliki promet« na kojeg se tuženik poziva u osporavanoj Odluci, citirajući odredbu članka 14. Uvjeta korištenja tarife Smart. Navodi da nije iskoristio niti polovicu od unaprijed plaćenih 1000 minuta, da ovdje zainteresirana osoba uopće nije uzela u obzir pozive koje je ostvario prema besplatnim brojevima, a pozivi prema njima da također spadaju u odlazni promet. Nastavno ističe, da je zainteresiranoj osobi podnio zahtjev za isplatu novca s računa na kojem da je bilo 135,00 kuna, te da mu je zainteresirana osoba postupajući po njegovom zahtjevu izvršila uplatu iznosa od 36,00 kuna, pa da mu nije jasno na koji način je zainteresirana osoba došla do izračuna od 36,00 kuna, a da tuženik osim u izreci osporavane Odluke kojom odbija njegov zahtjev za povratom iznosa od 99,00 kuna i listu 2 osporavane Odluke na kojem utvrđuje da je tužitelj 15. srpnja 2013. dostavio tuženiku i dopunu zahtjeva za

povratom iznosa od 99,00 kuna kojeg mu po njegovom mišljenju duguje ovdje zainteresirana osoba, nije obrazložio zbog čega odbija njegov zahtjev za povrat navedenog iznosa od 99,00 kuna, čime da je počinjena bitna povreda odredaba upravnog postupka iz članka 98. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (»Narodne novine« broj 47/09, u nastavku teksta ZUP) jer obrazloženje osporavane pojedinačne odluke tuženika ne sadrži razloge o odlučnim činjenicama, te se isto u tom dijelu ne može ispitati. Naposljetku, smatra da mu je zbog tuženikovih propusta u svezi rješavanja spora između tužitelja kao korisnika usluge i operatera, ovdje zainteresirane osobe, nastala šteta u iznosu od 10.000,00 kuna.

Slijedom navedenog, tužitelj je u tužbenom zahtjevu predložio da se poništi osporavana Odluka tuženika od 31. listopada 2013. i predmet vrati tuženiku na ponovan postupak, kao i da mu se nadoknadi šteta u gore navedenom iznosu.

Tuženik je u odgovoru na tužbu zaprimljenim kod ovog Suda 6. ožujka 2014. u bitnome naveo da je osporavana Odluka tuženika, a suprotno navodima tužitelja, donesena na temelju pravilno i potpuno utvrđenog činjeničnog stanja, a da je na takvo činjenično stanje pravilno primijenjeno materijalno pravo, naročito odredbe ZEK-a i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine« broj 154/11, u nastavku teksta Pravilnik). U svezi s tim navodi da je tužitelj tuženiku podnio zahtjev za rješavanje spora između korisnika i operatera vezano uz prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora od strane ovdje zainteresirane osobe, a koji prigovor se odnosi na isključenje korištenja usluga, promjenu tarife, te izostanak povrata neiskorištenog novčanog iznosa. Predmetnom tužbom tužitelj da osporava Odluku tuženika u dijelu isključenja korištenja usluge te izostanka povrata neiskorištenog novčanog iznosa. Navodi da prigovor tuženika koji se odnosi na predmet predstavki ili inspeksijskog nadzora ne predstavlja postupak temeljem članka 51. ZEK-a, odnosno nije bio, niti može biti predmet predmetnog upravnog spora, kao što predmet spora ne može biti niti zahtjev za naknadu eventualno pretrpljene štete, budući da tuženik sukladno ZEK-u nije nadležan za postupak naknade štete. Ističe da je tužitelj prilikom zasnivanja korisničkog odnosa s ovdje zainteresiranom osobom, pristao na Opće uvjete poslovanja, cjenik i Uvjete korištenja odabrane Smart tarife sa Zimskom opcijom za korisnike Tele2 bonova kao sastavnih dijelova korisničkog ugovora, a da sukladno članku 42. ZEK-a operateri imaju pravo izmijeniti svoje Opće uvjete poslovanja, te o istom obavijestiti postojeće korisnike. Također, da na isti način operateri imaju pravo izmijeniti posebne uvjete korištenja pojedinih usluga i tarifnih opcija obzirom da sukladno članku 7. stavku 2. Pravilnika, posebni uvjeti javnih komunikacijskih usluga proizlaze i moraju biti u skladu s Općim uvjetima poslovanja. Navodi da pri tome korisnici u slučaju izmjene koje su za njih nepovoljnije od ugovorenih, imaju sukladno članku 42. stavku 7. ZEK-a pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade ako se nalaze u ugovornoj obvezi, kao i povrat neiskorištenog novčanog iznosa ukoliko su kao tužitelj u konkretnom slučaju korisnici unaprijed plaćene usluge prepaid. Navodi da u slučaju izmjene uvjeta korištenja tarife, korisnici ni na jedan način nisu oštećeni budući da pretplatnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja ikakvih naknada, a prepaid korisnici, kao tužitelj, potraživati neiskorišteni novčani iznos uz predočenje bonova. U svezi s tim ističe da je zainteresirana osoba nakon privremenog isključenja korisničke usluge tužitelju, tužitelja upozorio i da se suzdrži od ponašanja koje je ocijenjeno kao rizično za poslovanje zainteresirane osobe, na što da se tužitelj oglašio te svjesno nastavio koristiti uslugu protivno odredbama Uvjeta korištenja usluge kao sastavnog dijela korisničkog ugovora, nakon čega je zainteresirana osoba ispravno postupila kada je sukladno članku 15. Općih uvjeta poslovanja trajno isključila tužitelja, odnosno raskinula korisnički odnos s tužiteljem kao korisnikom usluga, obzirom da je tužitelj povrijedio svoje obveze iz uvjeta korištenja ugovorne usluge i to odredbu članka 14. Uvjeta korištenja tarife Smart na bonove jer je ostvarivao neuobičajeno velik promet prema mrežama, konkretno VIPnet d.o.o. mreži, u kojima se nude usluge koje omogućavaju primatelju poziva dobivanje bonus iznosa na temelju dolaznog prometa, te je nakon upozorenja i pojašnjenja od strane zainteresirane osobe iz kojeg razloga se ostvarena količina smatrala neuobičajeno velikom, nastavio s istim ponašanjem koje je rezultiralo isključenjem sukladno točki i članku 15. Općih uvjeta poslovanja, a što da se dogodilo dva puta u razdoblju od šest mjeseci. Navodi da tužitelj ne spori da je pozivao brojeve protivno odredbi članka 15. Općih uvjeta poslovanja, niti ne spori da je bio dobro upoznat s ponašanjem koje zainteresirana osoba smatra zloupotrebom, ali je svjesno nastavio kršiti odredbe ugovora kojeg je sklopio sa zainteresiranom osobom. Dodatno pojašnjava da pozivanje brojeva 0800 na koje se tužitelj poziva u tužbi nije bilo od utjecaja na isključenje tužitelja, a s obzirom na utvrđenu zlouporabu u pozivanju drugih brojeva, pa da je pozivanje tužitelja na navedenu okolnost irelevantno za konkretan slučaj.

U svezi pak prigovora tužitelja vezanog za povrat neiskorištenog novčanog iznosa tuženik ističe kako je nesporno da svaki korisnik sukladno članku 36. stavku 4. Pravilnika, to pravo može ostvariti jedino u slučaju ako može priložiti bonove za cjelokupni neiskorišteni novac na prepaid računu, te da je u konkretnom slučaju tuženik

mogao naložiti zainteresiranoj osobi povrat iznosa tužitelju, jedino u slučaju da je tužitelj uspio dokazati da je potraživao povrat novaca od strane zainteresirane osobe temeljem priloženih bonova, a ne samo tvrdnji da je navedene bonove zainteresiranoj osobi i priložio. Ističe da je zainteresirana osoba donijela poslovnu odluku da tužitelju vrati određeni iznos novca bez da je tužitelj zainteresiranoj osobi dostavio bonove, a navedeno da predstavlja dobru volju zainteresirane osobe, a nikako ne i njegovu obvezu koja bi se odnosila na povrat navedenog iznosa tužitelju sukladno gore navedenom članku Pravilnika, slijedom čega da je i visina vraćenog novčanog iznosa irelevantna za predmetni slučaj.

Slijedom navedenog, tuženik je predložio da se odbije tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan.

Očitujući se na navode tuženika iz odgovora na tužbu od 6. ožujka 2014., tužitelj je u podnesku zaprimljenim kod ovog Suda 22. kolovoza 2014. u bitnome naveo da je njegova SIM kartica isključena od strane zainteresirane osobe nakon iskorištenih svega 500-injak od tisuću kupljenih minuta, koje da je uredno platio, a da mu ovdje zainteresirana osoba nikada nije izvršila povrat novca za drugih 500 minuta koje nije mogao iskoristiti budući da mu je zainteresirana osoba isključila SIM karticu, te da takvim postupanjem zainteresirana osoba diskriminira korisnike koji zovu VIPnetove pretplatnike, a što da predstavlja kršenje tržišne utakmice. Nastavno navodi, da i dalje nije razjašnjen pojam »neuobičajen veliki promet« koji se spominje u Uvjetima korištenja tarife Smart. Ističe da je ovdje zainteresirana osoba promijenila Uvjete korištenja Smart tarife, a da o tome uopće nije obavijestila tužitelja u skladu s člankom 42a. stavkom 11. ZEK-a te ponavlja navode iz tužbe tvrdeći da Uvjeti korištenja Smart tarife nisu jasni, da se potrošenih 500 od 1000 minuta nikako ne može smatrati neuobičajeno velikim prometom, te budući da je unaprijed platio naknadu za navedenu tarifu Smart i kupio 1000 minuta za pozivanje pretplatnika u fiksnim i pokretnim mrežama u Republici Hrvatskoj da ga nitko ne može ograničavati u tome. U svezi zahtjeva za povrat neiskorištenog novca sa pretplatničkog računa, tužitelj navodi da je zainteresiranoj osobi prije obraćanja tuženiku predočio dokaze da je uplatio bonove vrijedne 100,00 kuna serijskog broja: 000063840485 i 50,00 kuna serijskog broja: 000061639509, a da do pisanja predmetnog podneska mu niti zainteresirana osoba, a niti tuženik nije obrazložio na koji način je zainteresirana osoba obračunala i isplatila tužitelju iznos od 36,00 kuna.

Sud je u ovom upravnom sporu održao raspravu 18. rujna 2014. te je strankama u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (»Narodne novine« broj 20/10 i 143/12, u nastavku teksta ZUS) dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora. Sud je raspravu održao u prisutnosti tužitelja i tuženika, a u odsutnosti zainteresirane osobe na temelju članka 39. stavka 3. u svezi s člankom 37. stavkom 3. ZUS-a Na istoj raspravi tužitelj i tuženik su ostali kod svih navoda iznesenih u tijeku upravnog spora, nakon čega je zbog činjenice da se rasprava odužila voditi do kraja radnog vremena, ista i odgođena. Na istom tom ročištu naloženo je tuženiku da se očituje na navode tužitelja istaknute u podnesku zaprimljenom kod ovog Suda 22. kolovoza 2014., dok je izvanraspravnim rješenjem Suda od 19. rujna 2014. naloženo zainteresiranoj osobi očitovati se u svezi navoda tužitelja o tome da su izmijenjeni Uvjeti korištenja promotivne zimske opcije Smart tarife nakon aktiviranja tužitelja i u vrijeme dok se je isti služio istom, a da ga o navedenoj činjenici zainteresirana osobna nije obavijestila sukladno odredbama ZEK-a i Pravilnika, kao i u svezi navoda tužitelja na koji način mu je zainteresirana osoba isplatila i obračunala iznos od 36,00 kuna.

Navedenom traženju Suda tuženik je udovoljio 20. listopada 2014., dok je zainteresirana osoba djelomično udovoljila izvanraspravnim rješenju Suda od 19. rujna 2014. jer se propustila očitovati u svezi zahtjeva tužitelja glede povrata isplaćenog iznosa novca i pitanja joj postavljena u svezi s tim.

Tuženik je u podnesku zaprimljenim kod ovog Suda 20. listopada 2014., očitujući se na navode tužitelja iz podneska zaprimljenog kod ovog Suda 22. kolovoza 2014. u bitnome naveo da u cijelosti ostaje kod navoda iznesenih u odgovoru na tužbu zaprimljenog kod ovog Suda 6. ožujka 2014., kao i svih dotadašnjih navoda iznesenih u tijeku upravnoga spora, pa je vezano za prigovor tužitelja na ograničenje mu korištenja usluge od strane zainteresirane osobe (isključenje SIM kartice tužitelja), naveo da je člankom 12. Uvjeta korištenja promotivne Zimske opcije za Tele2 korisnike bonova propisano da u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zloupotrebu Tele2 usluga, kao i da u slučaju da korisnik prema ocjeni Tele2 ostvaruje povećani odlazni promet prema brojevima drugih operatera, koji omogućavaju primatelju prometa dobivanje bonusa temeljem dolaznog prometa (takozvane punilice) Tele2 zadržava pravo po svom izboru korisniku ograničiti korištenje Tele2 usluga ili privremeno ili trajno isključiti dodijeljenu mu SIM karticu. Navodi kako je tužitelj svojim ponašanjem pozivajući »punilice« kao promet koji se naplaćuje i 0800 broja kao prometa koji se ne naplaćuje korisnicima, a bez pozivanja drugih brojeva i zaprimanja dolaznih poziva, doprinio tome da je zainteresirana osoba sukladno

navedenom članku 12. Uvjeta korištenja promotivne Zimske opcije za Tele2 korisnike bonova pravilno isključila dodijeljenu mu SIM karticu. Navodi da ukoliko korisnik usluge ne koristi navedenu uslugu sukladno obvezama i ograničenjima navedenim u Uvjetima korištenja promotivne Zimske opcije za Tele2 korisnike bonova i sukladno Općim uvjetima poslovanja koje su preuzeli ugovaranjem željene usluge, operater je ovlašten poduzeti dopuštene mjere privremenog i/ili trajnog isključenja usluga korisnika. Ističe da je analizom poziva tužitelja u ožujku 2013., kada je tužitelju prvi puta isključena dodijeljena mu SIM karticu, utvrđeno kako je 87% poziva tužitelj uputio prema »punilicama«, dok dolazni promet da iznosi manje od 6%, nakon čega je zainteresirana osoba tužitelja kao korisnika usluge prvi put privremeno isključila, kojom prilikom je bio obaviješten, zbog čega je točno isključen, te od kakvog se korisničkog ponašanja mora suzdržavati kako bi mogao nesmetano koristiti uslugu, a potom da su na njegovo inzistiranje ponovno uključili mu privremeno isključenu SIM karticu, nakon čega se tužitelj ponovno oglašio na navedena upozorenja zainteresirane osobe, te nastavio pozivati »punilice« na način da je analizom poziva od strane zainteresirane osobe u posljednjem obračunskom razdoblju ostvario ukupno 95% odlaznih minuta prema »punilicama«, dok dolazni promet uopće nije zabilježen. Nastavno, zainteresirana osoba navodi kako je svaki slučaj individualan te se u postupku odlučivanja o ispravnosti postupanja zainteresirane osobe uzimaju u obzir okolnosti svakog slučaja pojedinačno, a ne nekog drugog slučaja, a obzirom da se sukladno članku 51. ZEK-a u postupku rješavanja spora između korisnika i operatera rješava pojedinačni spor, odnosno prigovor korisnika, slijedom čega da su općenite pojavnosti ponašanja operatera na tržištu, predmet inspekcijskog nadzora. Ističe da kod tužitelja nije bilo odlučno pozivanje besplatnih brojeva službe za korisnike 0800, već da je tužitelj isključivo isključen radi analize prometa i to poziva koji su gotovo isključivo upućivani na »punilice«, a da pri tome nije bilo zabilježenih dolaznih poziva, niti SMS poruka niti usluga. Ističe da takvo ponašanje ne predstavlja normalno korisničko ponašanje, niti uredno korištenje telekomunikacijskih usluga, te da se u postupku pred tuženikom glede rješavanja spora između korisnika i operatera odlučivalo o opravdanosti isključenja isključivo tužitelja, a ne nekih drugih korisnika na koje se tužitelj poziva. Nastavno, očitujući se na navode tužitelja iz podneska od 22. kolovoza 2014. tuženik je naveo da nije sporno da je tužitelj unaprijed kupio određeni iznos minuta, međutim tvrdi da upravo kupljene minute tužitelj može koristiti na način kako je to propisano Općim uvjetima poslovanja i Uvjetima korištenja promotivne Zimske opcije za Tele2 korisnike bonova, odnosno da ih ne može koristiti kako on to želi, te da i ukoliko minute koristi onako kako je dozvoljeno, operater mu je obavezan omogućiti nesmetanu komunikaciju, a da tužitelj kao i ostali korisnici imaju pravo izbora hoće li koristiti usluge određenog operatera ili nekoga drugog.

U konačnici tuženik navodi kako je sukladno članku 36. Pravilnika bio ovlašten odlučivati isključivo o povratu neiskorištenog novčanog iznosa u slučaju kada korisnik priloži preslike kupljenih bonova, međutim da u konkretnom slučaju tužitelj to nije učinio, što je potvrdila i sama zainteresirana osoba u svojem očitovanju tuženiku od 16. srpnja 2013. obzirom da se eventualnim navođenjem serijskog broja bona ne ispunjava obveza koju korisnik mora zadovoljiti, kako bi dobio povrat novca, a da tužitelj upravo navodi kako je tuženiku dostavio serijske brojeve bonova. Ističe da vraćanjem novca tužitelju od strane zainteresirane osobe odnosno iznosa od 36,00 kuna, zainteresirana osoba nije povrijedila odredbe pretplatničkog ugovora, pa tuženik nije bio ovlašten ispitivati motive zainteresirane osobe vezano za poslovnu odluku vraćanja navedenog iznosa novca.

Vezano za navod tužitelja da isti nije bio obaviješten od strane zainteresirane osobe o izmjenama Uvjeta korištenja tarife Smart, iako da je sukladno odredbi članka 42. stavka 11. ZEK-a trebao biti obaviješten, tuženik je naveo da neobaviještenost tužitelja nije bila predmet konkretnog spora, budući da promjenu tarife nije spominjao u svom u zahtjevu za rješavanje spora upućenom tuženiku 15. srpnja 2013. Nastavno navodi da je tuženik od zainteresirane osobe zatražio dodatno očitovanje vezano za izmjenu Uvjeta korištenja tarife Smart sa Zimskom opcijom, u kojem se zainteresirana osoba očitovala ističući da je netočno da je za vrijeme korištenja tarife Smart sa Zimskom opcijom bilo izmjena Uvjeta korištenja iste, uz obrazloženje da je predmetna opcija bila dostupna za aktivaciju u razdoblju od 6. do 31. prosinca 2012. a tužitelj ju je aktivirao 7. prosinca 2012., a da je prvo isključenje tarife tužitelja uslijedilo 20. ožujka 2013. slijedom čega da je tužitelj bio i morao biti upoznat s Uvjetima korištenja tarife, budući da je sporni članak 12. Uvjeta korištenja promotivne Zimske opcije za Tele2 korisnike bonova već bio propisan, te se nije mijenjao od trenutka kada je tužitelj aktivirao tarifu do trenutka kada je trajno isključen, zbog čega da se tvrdnje tužitelja na navedenu okolnost neobaviještenosti o izmjeni Uvjeta korištenja tarife Smart sa Zimskom opcijom za Tele 2 korisnike bonove ukazuju paušalnim i neutemeljenim.

U podnesku zaprimljenim kod ovog Suda 30. listopada 2014. tužitelj je istaknuo vezano za prigovor kojeg je naveo u svom zahtjevu za rješavanje spora između korisnika i operatera glede izmjena Uvjeta korištenja Zimske opcije za korisnike Tele 2 bonova da je on prilikom aktiviranja navedene Smart tarife s Zimskom opcijom, dobio Uvjete korištenja promotivne Zimske opcije za Tele 2 korisnike bonove koji se sastoje od 14 točaka u kojima se ne

spominje članak 14. na onaj način na kojeg se tuženik poziva u osporavanoj Odluci i citira ga, odnosno ne spominje se »neuobičajen velik promet«, a da se članak 14. Uvjeta korištenja na kojeg se tuženik poziva u osporavanoj Odluci odnosi na Uvjete korištenja za »čistu« Smart tarifu te da se ista ne može ni na koji način povezati s tarifom Smart s Zimskom opcijom., uz obrazloženje da je Zimska opcija dio Smart tarife, ali one iz 2012., a ne ožujka 2013., na koju se je tuženik pozvao u osporavanoj Odluci, slijedom čega da nije bilo osnove da ga se isključi.

U podnesku zaprimljenom kod ovog Suda 25. studenoga 2014. tužitelj je u bitnome naveo da o njegovom prigovoru glede izmjene Uvjeta korištenja Zimske opcije za korisnike Tele2 bonova (izmjene tarife) istaknutom u podnesenom zahtjevu tuženiku za rješavanje spora između korisnika i operatera, (a o kojoj činjenici da uopće nije bio obaviješten od strane ovdje zainteresirane osobe), ističe da tuženik uopće nije odlučio u osporavanoj Odluci, niti je naknadno donio bilo kakvo dopunsko rješenje kojim bi odlučio o tom njegovom prigovoru, dok je vezano za prigovor glede ograničenja korištenja mu usluge od strane zainteresirane osobe istaknuo da je nedopustivo diskriminiranje korisnika zbog pozivanja određene mreže, te da je njegovo pravo odlučiti na koga će i na koji način potrošiti unaprijed kupljenih 1000 minuta razgovora. U svezi zahtjeva za povrat preostalog uplaćenog elektroničkog novca istaknuo je, da je on pravo na povrat novca od zainteresirane osobe stekao po Zakonu o elektroničkom novcu, a ne temeljem bona kako to tuženik pogrešno tvrdi u tijeku upravnog spora, a da je sukladno očitovanju Hrvatske narodne banke kojeg da je dostavio u spis predmeta upravnog spora uz navedeni podnesak, kao i na ročištu održanom kod ovog Suda 18. rujna 2014., tuženik jedini nadležan procijeniti razliku između novca kojeg je uplatio i promotivnog novca kojeg mu je dodijelila zainteresirana osoba, te da unatoč činjenici što je tuženik o njegovom zahtjevu za povrat novca odlučio osporavanom Odlukom na način da je isti zahtjev odbio, u obrazloženju osporavane Odluke da tuženik uopće nije obrazložio niti naveo jedan jedini razlog zbog čega je njegov zahtjev za povratom preostalog neisplaćenog mu iznosa od 99,00 kuna odbijen.

U podnesku zaprimljenim kod ovo Suda 14. siječnja 2015. zainteresirana osoba je u bitnome navela da je 7. prosinca 2012. tužitelj aktivirao promotivnu Zimsku opciju za Tele2 korisnike bonova koja je bila dostupna za aktivaciju u razdoblju od 6. do 31. prosinca 2012., da je tada zainteresiran osoba prvi put uvela tarifu koja ima vrlo velik paket minuta razgovora koje korisnik može koristiti, pa je procijenjeno i da je mogućnost zloupotrebe veća zbog čega je u Uvjete korištenja spomenute tarife implementirana takozvana FRAUD klauzula, odnosno klauzula koja definira korisnička ponašanja koja će operater smatrati zluporabom korištenja usluge. Uvjeti korištenja promotivne Zimske opcije objavljeni su na službenoj web stranici zainteresirane osobe dana 5. prosinca 2012. odnosno prije početka predmetne promocije, a da objava na web stranici da je izvršena sukladno internim procedurama. Nastavno, zainteresirana osoba osporava da postoji dvije verzije predmetnih Uvjeta korištenja Zimske opcije za korisnike Tele2 bonova, a kako to da tužitelj pogrešno tvrdi u svom podnesku od 30. listopada 2014., te da su Uvjeti korištenja promotivne Zimske opcije koju je zainteresirana osoba objavila na službenom webu dana 5. prosinca 2012. isti oni koje je tužitelj prihvatio dana 7. prosinca 2012. kada je predmetnu opciju aktivirao. Navodi da je jedini relevantni izvor Uvjeta korištenja Zimske opcije za korisnike Tele2 bonova i jedino mjesto na kojem su isti dostupni službena web stranica zainteresirane osobe, te nikakvi ostali linkovi na koje se tužitelj poziva u svom podnesku od 30. listopada 2014. nisu relevantni. Navodi da su Uvjeti korištenja promotivne Zimske opcije koju je tužitelj dostavio uz svoj podnesak od 30. listopada 2014. kao dokaz da je zainteresirana osoba izmijenila Uvjete korištenja navedene Zimske opcije za korisnike Tele2 bonova (bez da je o tome obavijestila tužitelja, a za vrijeme dok je tužitelj bio korisnik navedene Smart tarife Zimske opcije za korisnike Tele2 bonova), tužitelj ili bilo tko drugi mogao vrlo jednostavno isproducirati izbrisavši točku 12. istih, jer se isti nalaze u PDF formatu na web stranici zainteresirane osobe, a u prilog činjenici da ne postoje niti drugi niti treći Uvjeti korištenja kako to tužitelj tvrdi, da govori i činjenica da do ovog upravnog spora tužitelj se nikada nije pozivao na neke druge i treće Uvjete korištenja promotivne Zimske opcije, te nije tijekom cijelog reklamacijskog postupka kod zainteresirane osobe iznosio taj argument. Nastavno, zainteresirana osoba istaknula je da je izmjena uvjeta korištenja apsolutno dopuštena sukladno ZEK-u. Također da je samim Uvjetima korištenja promotivne Zimske opcije za Tele2 korisnike bonova propisano kako će u bilo kakvim izmjenama istih korisnici biti pravodobno obaviješteni putem Tele2 web stranice, pa da sve i da je i došlo do izmjena gore navedenih Uvjeta korištenja nakon njihova prihvaćanja od strane tužitelja odnosno aktiviranja Zimske opcije, a što zainteresirana osoba i dalje osporava, isti da bi svejedno bili obvezujući za istoga po proteku roka od 30 dana, te bi se na istog u cijelosti primjenjivali u trenutku isključenja, što bi značilo da je tužitelj s Uvjetima korištenja bio u cijelosti upoznat i da je znao kojih ponašanja se mora kloniti kako operater ne bi pribjegao isključenju istoga. Napominje, kako je postupanje zainteresirane osobe, a vezano za trajno isključenje tužitelja bilo i predmetom inspekcijskog nadzora, tada Državnog inspektorata danas Tržišne inspekcije Ministarstva gospodarstva koje je nadzor vodilo pod poslovnim brojem KLASA: 336-01713-01/847, URBROJ: 556-16-06772-13-2, a koje nakon obavljenog