

Pretplatnički ugovori u elektroničkim komunikacijama

Poje, Petra

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:207728>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-28**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Katedra za građansko pravo

Petra Poje

**PRETPLATNIČKI UGOVORI U ELEKTRONIČKIM
KOMUNIKACIJAMA**

Diplomski rad

Mentor: prof. dr. sc. Marko Baretić

Zagreb, rujan 2022.

Izjava o izvornosti

Ja, *Petra Poje*, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Petra Poje, v.r.

Sažetak

Rad se bavi pretplatničkim ugovorima u elektroničkim komunikacijama, njegovim pravnim određenjem, načinima sklapanja i prestanka te zaštitom krajnjih korisnika, poglavito kroz proučavanje relevantnih zakonskih odredbi i sudskih odluka. Pretplatnički ugovor u elektroničkim komunikacijama je dominantni, dvostrano-obvezujući, naplatni pravni posao između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjeg korisnika koji se sklapa adhezijom. Sastavni dijelovi pretplatničkog ugovora u elektroničkim komunikacijama su opći uvjeti, posebni uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Može se sklopiti unutar poslovnih prostorija operatora, izvan poslovnih prostorija operatora te na daljinu. Jedan od najčešćih načina prestanka ugovora je raskid, a ugovor može još, osim raskidom, prestati istekom ugovorenog roka, smrću pretplatnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja pretplatnika koji je pravna osoba, na temelju zakona te na temelju pravomoćne odluke suda, odnosno konačne odluke Agencije. U pogledu pravne zaštite, krajnji korisnici na raspolaganju prvo imaju mogućnost ulaganja prigovora svom operatoru u dvostupanjskom procesu, zatim predaju zahtjeva pred Agencijom te mogućnost žalbe na odluku Agencije pred Visokim upravnim sudom.

Ključne riječi: pretplatnički ugovor, elektroničke komunikacije, operator, krajnji korisnik, zaštita krajnjih korisnika, raskid, Agencija

Summary

The thesis analyse subscription contracts in electronic communications and its legal determination, the modes of entering into contract, the ways of terminating at contract, as well as the end-users legal protection, mainly through legislation and case-law. Subscription contract in electronic communication is a nominate, synallagmatic contract entered into between electronic communications provider and end-users, concluded by accession. The constituent elements of the contract are the provider's general terms and conditions, terms of use of services and the services price-list. A contract can be concluded in provider's business premises, out of premises and at the distance. A contract can be terminated in a few different ways and the most common one is a rescission. Besides by rescission, an electronic communications contract can be terminated by virtue of law, death of an end user who is a natural person or cessation of existence of a legal entity, the lapse of time or by final court or regulatory agency decision. Regarding legal protection of the end-users, they can file an objection to their provider in two-stage process, then file an objection to a regulatory agency, and finally they can appeal to the High Administrative Court of the Republic of Croatia.

Key words: subscription contract, electronic communication, provider, end-user, legal protection, termination, regulatory agency

Sadržaj

1. Uvod	2
2. Elektroničke komunikacije – općenito	3
3. Pretplatnički ugovor	3
3.1. Opći uvjeti	6
3.2. Cjenik usluga	8
3.3. Nepoštene ugovorne odredbe.....	9
4. Sklapanje pretplatničkog ugovora u elektroničkim komunikacijama	12
4.1. Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama operatora	13
4.2. Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostora operatora	14
4.3. Sklapanje ugovora na daljinu	16
5. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti	17
6. Prestanak pretplatničkog ugovora	18
6.1. Raskid i ostali načini prestanka pretplatničkog ugovora	19
7. Zaštita krajnjih korisnika	24
7.1. Prigovor operatoru	25
7.2. Postupak pred Agencijom	27
7.3. Sudski postupak	29
7.4. Kolektivna zaštita potrošača	30
7.5. Analiza i izvješće Agencije.....	32
8. Zaključak.....	35
9. Popis literature	37

1. Uvod

U ovom svijetu tehnologije u kojem živimo, gotovo pa i nema uzrasta ili dijela svijeta koji se ne koristi nekim oblikom elektroničke komunikacije. Od najmlađe dobi pa sve do starosti, svi se koriste barem nekom od usluga koje pružaju operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Iz tog razloga svakodnevno se sklapa i velik broj pretplatničkih ugovora u elektroničkim komunikacijama. Stoga će u ovom radu biti riječ upravo o pretplatničkim ugovorima u elektroničkim komunikacijama s ciljem boljeg razumijevanja pravne podloge koja stoji iza toga te upoznavanja sa sustavom zaštite krajnjih korisnika. To ćemo promatrati najviše kroz relevantne odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakona o zaštiti potrošača te odgovarajućim pravilnicima koje donosi Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, o kojoj će također biti nekoliko riječi. Određene zakonske odredbe bit će potkrijepljene sudskom praksom, odnosno odlukama upravnih sudova te Visokog upravnog suda koje će prožimati cijeli rad.

Na početku će se rad baviti predstavljanjem i eksplikacijom nekih od glavnih pojmova poput operatora, krajnjih korisnika i potrošača te pojma elektroničkih komunikacija općenito, a zatim i pojmom pretplatničkog ugovora na nešto detaljnijoj razini. Potom će biti riječi o sastavnim dijelovima pretplatničkog ugovora, općim uvjetima te cjeniku, a onda i o nepoštenim odredbama koje se mogu nalaziti unutar pretplatničkog ugovora. U središnjem dijelu rada bavit ću se načinima sklapanja pretplatničkog ugovora na području elektroničkih komunikacija te načinima njegova prestanka. U nastavku će uslijediti opis sklapanja pretplatničkog ugovora unutar poslovnih prostorija operatora, izvan poslovnih prostorija operatora te sklapanja ugovora na daljinu, a potom i načini prestanka pretplatničkog ugovora, s naglaskom na raskid. U završnom dijelu bit će prikazano kako je u hrvatskom zakonodavstvu uređena pravna zaštita krajnjih korisnika i potrošača. Upravo zbog činjenice da se u pretplatničkim ugovorima nalaze krajnji korisnici i potrošači kao strane koje su u slabijem položaju nego operatori, bit će predstavljeno kojim se sve sredstvima pravne zaštite oni mogu poslužiti ukoliko smatraju da su im narušena prava. Tako će biti riječi o dvostupanjskom postupku pred operatorom, zatim o postupku pred Agencijom, a onda i o mogućoj zaštiti pokretanjem postupka pred Upravnim sudom i Visokim upravnim sudom te o kolektivnoj zaštiti interesa potrošača. Na kraju će biti izložena i kratka analiza broja i vrsta sporova koji se pokreću pred Agencijom u zadnjih nekoliko godina, kao i najčešće greške koje krajnji korisnici rade prilikom pokušaja ostvarivanja svoje zaštite pred nadležnim tijelima.

2. Elektroničke komunikacije – općenito

U današnje vrijeme teško nam je zamisliti i jedan dan, a da se ne koristimo nekim oblikom elektroničke komunikacije. Kako kaže Zakon o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK)¹ u čl. 5. st.1. toč. 14., elektronička komunikacijska usluga je usluga koja se, u pravilu, pruža uz naknadu, putem elektroničkih komunikacijskih mreža, a sastoji se od usluge pristupa internetu, usluga koje se u cijelosti ili većim dijelom sastoje od prijenosa signala, uključujući i pružanje komunikacijskih usluga među strojevima, te usluge prijenosa u radiodifuzijskim mrežama. S obzirom da su tema ovog rada pretplatnički ugovori u elektroničkim komunikacijama, bitno je na samom početku pobliže definirati i pojasniti ključne pojmove koji se javljaju u tim odnosima. *Pretplatnik* je fizička ili pravna osoba koja sklapa ugovor s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga o pružanju tih usluga, a *operator* je pravna ili fizička osoba koja pruža elektroničke komunikacijske mreže i/ili usluge, ili koja daje ili je ovlaštena davati na korištenje javnu komunikacijsku mrežu ili povezanu opremu². Bitno je još uočiti razliku između korisnika, krajnjeg korisnika i potrošača. *Korisnik* je pravna ili fizička osoba koja se koristi javno dostupnom elektroničkom komunikacijskom uslugom ili zahtijeva tu uslugu.³ *Krajnji korisnik* je onaj korisnik koji ne pruža javne elektroničke komunikacijske mreže ni javno dostupne elektroničke komunikacijske usluge⁴, a *potrošač* je svaka fizička osoba koja se koristi javno dostupnom elektroničkom komunikacijskom uslugom ili zahtijeva tu uslugu u svrhe koje nisu namijenjene njezinoj poslovnoj djelatnosti, obrtu ili djelatnosti slobodnog zanimanja⁵. U ovom radu bit će više naglasak na krajnjim korisnicima i potrošačima kao osobama koji se nalaze u ugovornom odnosu s operatorima kao slabija strana koju je potrebno dodatno zaštititi pravnim mehanizmima.

3. Pretplatnički ugovor

Pretplatnički ugovor, kao jedna od specifičnih vrsta ugovora nije uređen Zakonom o obveznim odnosima (dalje: ZOO)⁶. Tako ni iz Zakona o elektroničkim komunikacijama ne dobivamo konkretnu definiciju pretplatničkog ugovora, već on samo u čl. 140. st. 1. propisuje kako se prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih

¹ Zakon o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" br. 76/22.)

² ZEK, čl.5., st. 1., toč. 47.

³ Ibid., toč. 33.

⁴ Ibid., toč. 34.

⁵ Ibid., toč 54.

⁶ Zakon o obveznim odnosima ("Narodne novine" br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18., 126/21.)

usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom. Vrlo sličnu definiciju nam donosi i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik)⁷ u svom čl. 7. st. 4. te u čl. 8. st. 1. govori kako se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i krajnjih korisnika uređuju njihovim međusobnim ugovorom, kojeg naziva pretplatničkim ugovorom. Prema tome, pravna osnova pretplatničkog odnosa jest pretplatnički ugovor.⁸

Promotrimo malo dublje pravnu narav pretplatničkog ugovora. Riječ je o nominantnom, dvostrano-obvezujućem, naplatnom te formalnom pravnom poslu. Iako ZOO izričito ne spominje taj naziv, u Pravilniku redovito možemo naći izraz 'pretplatnički ugovor' te možemo reći da mu se ustalio sadržaj i pravnotehnički naziv te je stoga to nominantan pravni posao. Dvostrano-obvezujući je zato što je svaka strana ujedno vjerovnik i dužnik. S jedne strane operator je dužan pružiti javnu komunikacijsku uslugu, a pretplatnik je, s druge strane, dužan za tu uslugu platiti određenu naknadu. Također, operator je ovlašten potraživati dogovorenu naknadu ukoliko nije plaćena, a pretplatnik pružanje usluge ukoliko mu nije pružena pod dogovorenim uvjetima. Iz te dihotomije činidbe i protučinidbe odmah se očituje i naplatnost tog pravnog posla. ZEK eksplicitno ne navodi da je za valjano sklapanje pretplatničkog ugovora potreban isključivo pisani oblik. No ipak, u njegovom čl. 140. st. 1. propisano je kako sastavni dio ugovora između krajnjeg korisnika i operatora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga, te u st. 2, kako je operator obvezan, na jasan i razumljiv način, prije sklapanja ugovora, pružiti krajnjem korisniku sve podatke u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača te podatke iz Priloga 7. ZEK-a, poput podataka o najmanjoj razini kakvoće usluge, podataka o cijeni, te podataka o trajanju ugovora te uvjetima za obnovu i raskid ugovora, u mjeri u kojoj se ti podaci odnose na uslugu koju pruža operator. Također, operator je dužan potrošačima pružiti potpun i lako razumljiv sažetak ugovora⁹, a ugovor se smatra sklopljenim u trenutku potpisivanja sažetka ugovora ili nakon što potrošač potvrdi svoju suglasnost za sklapanje ugovora¹⁰. Iz svega navedenog možemo iščitati da se pretplatnički ugovori sklapaju u pisanom obliku. Također, pretplatnički ugovor je konsenzualan, sklapa se adhezijom te je vremenski ograničen. Konsenzualan je jer nastaje voljom dviju strana, odnosno nastaje već samim

⁷ Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine" br. 154/2011., 149/2013., 82/2014., 24/2015., 42/2016., 68/2019., 76/2022). ZEK koji je stupio na snagu u srpnju 2022. godine ostavlja ovaj Pravilnik na snazi sve do donošenja novog, kada ovaj prestaje važiti.

⁸ Borić Željko, Pretplatnički ugovor, Pravo i porezi, br. 11/13, studeni 2013., str. 54.

⁹ ZEK, čl. 140., st. 6.

¹⁰ Ibid., st. 9.

sporazumom (consensus) ugovornih strana, operatora i pretplatnika. Sklapa se adhezijom, što znači da nastaje prihvaćanjem od jednog ugovaratelja već unaprijed utvrđenih i objavljenih poslovnih uvjeta drugog ugovaratelja (ponuditelja).¹¹ U ovom konkretnom slučaju radi se o stalnoj ponudi koju operator objavljuje i upućena je neodređenom broju osoba, svima jednakog sadržaja, a pretplatnik može samo ili prihvatiti u cijelosti poslovne uvjete navedene u obrascu ugovora ili ih ne prihvatiti. Ugovor je vremenski ograničen jer obavezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju nuditi i ugovore u trajanju od jedne godine (ZEK čl. 145. st. 2.). Kada sagledamo pretplatničke ugovore u elektroničkim komunikacijama iz perspektive javnopravnih i privatnopravnih elemenata, možemo uočiti dvojakost i u ovome aspektu. Naime, operator je ovlašten pružati javnu elektroničku komunikacijsku uslugu, a javna elektronička komunikacijska usluga je elektronička komunikacijska usluga koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi.¹² Ta okolnost upućuje na to da operator ne nastupa u pravnom prometu isključivo kao privatnopravni subjekt.¹³ Također, elektronička komunikacijska infrastruktura, pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, prostorno planiranje, gradnja, održavanje, razvoj i korištenje elektroničkih komunikacijskih mreža, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme te upravljanje i uporaba radiofrekvencijskog spektra, adresnog i brojevnog prostora, kao prirodno ograničenih općih dobara, od interesa su za Republiku Hrvatsku.¹⁴ Osim toga, strategije, smjernice i programe kojima se utvrđuju temeljna načela i ciljevi politike razvoja elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj donosi Vlada RH.¹⁵ Javnopravna komponenta pretplatničkog odnosa počiva, s jedne strane, baš na zakonskom određenju operatora kao pružatelja javne komunikacijske usluge; usluge čije pružanje nije podređeno isključivo ekonomskim razlozima i interesima pružatelja, nego javnopravne odredbe upravljaju time kome će se ona i pod kojim uvjetima pružati, te s druge strane, ona počiva na zakonskom određenju cjelokupne složene elektroničke komunikacijske infrastrukture kao prirodno ograničenih općih dobara.¹⁶ Privatnopravna komponenta nazire se u samom navedenom ugovoru, tj. u ugovornim odredbama koje su izraz slobodne volje suugovaratelja.¹⁷

¹¹ Klarić Petar, Vedriš Martin, Građansko pravo, Narodne novine, 2014., str. 406.

¹² ZEK, čl. 5. st. 1. toč. 28.

¹³ Borić, op. cit. (bilj. 8.), str. 54.

¹⁴ ZEK, čl. 3.

¹⁵ Ibid, čl. 4. st. 1.

¹⁶ Borić, op.cit. (bilj. 8.), str. 54., 55.

¹⁷ Ibid.

Zakonom je ujedno propisano koji su sve sastavni dijelovi pretplatničkog ugovora. To su: uvjeti poslovanja, koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa (ZEK čl. 140. st.1.). S obzirom da se pretplatnički ugovor sklapa adhezijom, krajnji korisnici, ukoliko žele sklopiti ugovor, moraju prihvatiti sve od navedenih dijelova ugovora. U nastavku će biti više riječi o općim uvjetima te cjeniku usluga.

3.1. Opći uvjeti

Opći uvjeti ugovora ugovorne su odredbe sastavljene za veći broj ugovora koje jedna ugovorna strana (sastavljač) prije ili u trenutku sklapanja ugovora predlaže drugoj ugovornoj strani.¹⁸ Oni mogu biti sadržani u tipskom (formularnom) ugovoru ili se ugovor na njih može pozivati.¹⁹ Opći uvjeti ugovora obvezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u vrijeme sklapanja ugovora.²⁰ Iz tog razloga operatori, koji pružaju usluge pristupa internetu ili javno dostupne interpersonalne komunikacijske usluge, obvezni su u uvjetima poslovanja, na jasan, potpun i strojno čitljiv način te u obliku pristupačnom krajnjim korisnicima s invaliditetom navesti²¹ kontaktne podatke operatora, opis usluga u ponudi te mehanizme rješavanja sporova, uključujući i postupke koje je uspostavio operator²². Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, pri čemu se krajnjem korisniku mora pružiti jasna informacija o mogućim ograničenjima ugovorene usluge.²³ Pravilnik nam detaljnije donosi što sve opći uvjeti moraju sadržavati. Tako u svom čl. 7. st. 5. ističe kako, između ostalog, opći uvjeti moraju sadržavati odredbe o načinu i uvjetima naplate naknada krajnjim korisnicima; odredbe o obustavljanju pružanja javne komunikacijske usluge, naplata mjesečne naknade u slučaju privremenog isključenja terminalne opreme, kao i uvjetima raskida ugovora; odredbe o postupanju prema krajnjim korisnicima ukoliko operator javne komunikacijske usluge nije u mogućnosti pružiti zatraženu uslugu; vrste zabrana i ograničenja u korištenju javnih komunikacijskih usluga koje korisnik može zatražiti, a koje se ne naplaćuju; jasno i prikladno opisanu razinu kakvoće usluge koja se pruža te naknadu štete ili način povrata isplaćenih sredstava, ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge; odredbe o pravima i obvezama krajnjih korisnika u slučaju prijenosa pretplatničkog ugovora; način rješavanja sporova; odredbe o

¹⁸ ZOO, čl. 295. st. 1.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid., st. 5.

²¹ ZEK, čl. 142. st 1.

²² ZEK, Prilog 8.

²³ Pravilnik, čl. 7., st. 4.

načinu postupanja s osobnim podacima krajnjih korisnika; potpun detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku. Iz navedenih odredbi možemo vidjeti kako brojni zahtjevi trebaju biti ispunjeni od strane operatora pri sastavljanju općih uvjeta, što je i opravdano, ako to promatramo iz perspektive krajnjih korisnika koji, najčešće nastupaju u ulozi potrošača, odnosno osoba kojima to nije dio njihove djelatnosti. Kako bi bili što više zaštićeni od nepoštenih odredaba koje operatori mogu nametnuti, s obzirom da krajnji korisnik pri sklapanju pretplatničkog ugovora može, samo prihvatiti ili ne prihvatiti opće uvjete, operatori moraju dostaviti opće uvjete Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: Agencija) na uvid najmanje osam dana prije njihove objave.²⁴ Agencija može odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe uvjeta poslovanja ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ZEK-a ili posebnih propisa kojima je uređena zaštita potrošača.²⁵ Uvjete poslovanja operatori moraju objaviti na svojim internetskim stranicama na vidljivom i lako dostupnom mjestu, u obliku koji može utvrditi Agencija.²⁶ Izmijenjeni uvjeti poslovanja ne smiju se primijeniti na postojeće krajnje korisnike prije isteka roka od 30 dana od dana njihove objave,²⁷ osim ako su izmjene uvjeta poslovanja isključivo u korist krajnjih korisnika, u kojem se slučaju primjenjuju na postojeće krajnje korisnike danom objave tih izmjena²⁸. Operator mora obavijestiti krajnje korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem o namjeravanim izmjenama i pravu krajnjih korisnika na raskid ugovora.²⁹ Prema tome, operatorima nije zabranjeno mijenjati opće uvjete te će se te promjene odnositi i na već sklopljene ugovore, ukoliko pravovremeno obavijeste krajnje korisnike i informiraju ih o njihovim mogućnostima. To potvrđuje i Visoki upravni sud u odluci *Usz 2078/2021-2* gdje govori:

„Sukladno odredbi članka 42.a stavku 11. Zakona o elektroničkim komunikacijama u slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju obavijestiti svoje krajnje korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja te im istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu. (...) Nakon uvida u priloženu dokumentaciju, prvostupanjski sud je utvrdio da je operator o ukidanju predmetne tarife obavijestio tužitelja, obaviješću koja sadrži sve potrebne elemente te da je rok za ostvarivanje

²⁴ ZEK, čl. 142. st.2.

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid., st. 3.

²⁷ Ibid., st. 4.

²⁸ Ibid., st. 5.

²⁹ Pravilnik čl. 7., st. 7.

prava zbog ukidanja mogućnosti korištenja usluga u skladu s općim uvjetima korištenja tarife. Stoga zaključuje da nisu povrijeđena prava tužitelja.“³⁰

Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naknade, kao i pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti kojom ga je operator dužan na jasan i razumljiv način obavijestiti o izmjenama ugovornih uvjeta.³¹ Prethodno navedeno neće se primjenjivati u slučaju ako su te izmjene isključivo u korist krajnjeg korisnika, administrativne prirode i ne utječu štetno na krajnjeg korisnika ili izravno propisane propisima Republike Hrvatske ili pravom Europske Unije.³²

3.2. Cjenik usluga

Kako je ranije navedeno, pretplatnički ugovor u elektroničkim komunikacijama dvostrano je obvezujući ugovor. Zato davatelj usluga ima pravo naplatiti obavljene usluge, a ujedno je glavna obveza pretplatnika platiti cijenu usluge. Stoga, kao što je već spomenuto, jedan od sastavnih dijelova pretplatničkog ugovora jest i cjenik usluga. Cjenik usluga sadržava načela obračunskog sustava te cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga koje operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga pružaju krajnjim korisnicima, uključujući i naknade za pristup, ako postoje, kao i korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži operatora, a za uključenje ili korištenje kojih krajnji korisnik mora dati izričitu prethodnu privolu.³³ Načela obračunskog sustava sadržavaju podroban opis vrste, vremena i trajanja poziva, odnosno količine prenesenih podataka za pojedinu uslugu, paket usluga ili drugu dodatnu uslugu.³⁴ Pravilnik u čl. 22. govori kako cjenik usluga mora biti specificiran na način da je krajnji korisnik prije korištenja usluge upoznat s iznosom za koji ga se može teretiti te da objava cjenika usluga mora uključivati sve elemente potrebne krajnjem korisniku za točan izračun troškova korištenja ugovorenih usluga, a osobito: svaku pojedinu cijenu koja se zaračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi; jedinicu koja se koristi za izračun cijene korištenja usluge; obračunsku jedinicu te svako zaokruživanje iznosa cijena usluge. Kao što je slučaj i sa općim uvjetima, cjenik usluga mora biti dostavljen na uvid Agenciji najmanje osam dana prije njegove objave³⁵, a operatori

³⁰ Visoki upravni sud RH, Usz 2078/2021-2 od 10.06.2021., str. 2.

³¹ ZEK čl. 145. st. 8.

³² Ibid.

³³ ZEK, čl. 143.a, st. 1.

³⁴ Ibid., st. 2.

³⁵ Ibid., st. 4.

moraju objaviti cjenik usluga kao i sve njegove izmjene na svojim internetskim stranicama te ga učiniti dostupnim i na svojim prodajnim mjestima, na način koji krajnjim korisnicima omogućuje jednostavan pristup u za njih pristupačnom obliku³⁶. Izmjene cjenika usluga ne smiju se primijeniti na postojeće krajnje korisnike prije isteka roka od 30 dana od njihove objave³⁷, osim ako su izmjene isključivo u korist krajnjeg korisnika, onda će se primjenjivati od dana objave³⁸. Slično kao i kod općih uvjeta poslovanja, operatori smiju izmijeniti cjenik usluga, i on će se primjenjivati na već sklopljene ugovore, ukoliko, kao što je prethodno opisano, obavijeste krajnje korisnike. Tako Upravni sud donosi u presudi *UsI-161/20-9*:

„Prema mišljenju suda, praksa Europskog suda na koju se poziva tužitelj i načelo rimskog prava pacta sunt servanda, tj. načelo poštivanja zaključenih ugovora, nisu primjenjivi u konkretnom slučaju, a obzirom da je Zakon o elektroničkim komunikacijama lex specialis u odnosu na Zakon o zaštiti potrošača, te da isti omogućuje operateru izmjenu cjenika za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora bez naknade za prijevremeni raskid ugovora u roku od 30 dana od primitka obavijesti o izmjenama, a što znači da je korisnik imao na raspolaganju samo dvije mogućnosti, ili prihvatiti povećanje cijene usluge ili raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, a sukladno prethodno citiranom članku 42.a stavka 10. Zakona o elektroničkim komunikacijama i Općim uvjetima operatera.“³⁹

Kao i kod općih uvjeta, možemo vidjeti da odredbe zakona i podzakonskih akata idu u smjeru što veće transparentnosti i informiranja pretplatnika – krajnjih korisnika i potrošača, kako bi bili što više svjesni koja su to prava i obveze operatora javnih komunikacijskih mreža i kako bi bili što više zaštićeni od njihove samovolje.

3.3. Nepoštene ugovorne odredbe

S obzirom da su opći uvjeti sastavni dio pretplatničkog ugovora u elektroničkim komunikacijama, koji se sklapaju svakodnevno, a sastavljaju ih operatori, moguće je da se unutar njih nađu odredbe koje idu u korist operatora, a na štetu krajnjih korisnika, odnosno, nepoštene odredbe. Iz tog razloga, kako bi se zaštitili krajnji korisnici, a osobito potrošači, potrebno je, koliko je moguće, to područje regulirati zakonskim odredbama. Tako nam već ZOO donosi općenito pravilo da su ništetne odredbe općih uvjeta ugovora koje, suprotno

³⁶ Ibid. st. 5.

³⁷ Ibid. st. 6.

³⁸ Ibid. st. 7.

³⁹ Upravni sud u Zagrebu, UsI-161/20-9 od 12.01.2021., str. 3.

načelu savjesnosti i poštenja, prouzroče očiglednu neravnopravnost u pravima i obvezama strana na štetu suugovaratelja sastavljača ili ugrožavaju postizanje svrhe sklopljenog ugovora, čak i ako su opći uvjeti koji ih sadrže odobreni od nadležnog tijela (čl. 296. st. 1.). Zakon o zaštiti potrošača (dalje: ZZP)⁴⁰ u čl. 53. st. 1. propisuje da se odredba ugovora o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra nepoštenom, ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača. Riječ je o općoj, generalnoj odredbi koja postavlja tri glavna kriterija koji se moraju kumulativno ispuniti kako bi se radilo o nepoštenoj odredbi – ugovorna odredba mora biti takva da se o njoj nije pojedinačno pregovaralo, mora postojati značajna neravnoteža u stranačkim pravima i obvezama i mora se protiviti načelu savjesnosti i poštenja.⁴¹ Ta tri elementa dosta su široko određena te ostavljaju puno prostora za različita tumačenja, što bi moglo predstavljati problem u njihovoj primjeni. Zbog toga, ZZP u čl. 54. donosi tzv. 'sivu listu', odnosno listu primjera ugovornih odredbi koje bi se mogle smatrati nepoštenima uz ispunjenje već navedenih pretpostavki. Tako se među odredbama koje bi se mogle smatrati nepoštenima nalazi odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činiidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca; odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio te odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom.⁴² Ta lista nije zatvorena i nepoštene mogu biti i druge odredbe koje ispune kumulativne uvjete iz definicije nepoštene odredbe.⁴³

Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatraju i zavaravajuća poslovna praksa i agresivna poslovna praksa.⁴⁴ Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita ili ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.⁴⁵ U vezi s time, u predmetu *UsI-2930/16-23* javlja se situacija u kojoj je tužiteljica ispunila zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora putem ovlaštenog predstavnika operatora, izvan poslovnih prostorija operatora, ali ističe kako joj je bio uručen samo promotivni letak, a ne i opći uvjeti poslovanja te je samo na obrascu zahtjeva

⁴⁰ Zakon o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 19/22.)

⁴¹ Pošćić Ana, Nepoštena klauzula u potrošačkim ugovorima, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, god.43, 2/2006, str. 167.

⁴² ZPP čl. 54.

⁴³ Pošćić, op. cit. (bilj. 41), str. 168.

⁴⁴ ZPP, čl. 34. st. 4.

⁴⁵ Ibid., čl. 35., st. 1.

bilo označeno križićem da tužiteljica prihvaća Opće uvjete poslovanja, Uvjete korištenja usluga, Uvjete korištenja terminalne opreme te realizacije priključka, Kodeks ponašanja na Internetu, uključujući Uvjete izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga i Cjenik istih, a istovremeno i rubrika da to sve može preuzeti i na internetskim stranicama operatora. Uz to tužiteljica ističe da navedeno ni uz naočale ne može pročitati zbog sitnog tiska. Osim toga bilo joj je predstavljeno kako promotivnu uslugu može koristiti dva mjeseca bez naknade. Nakon tog razdoblja, zbog nezadovoljstva uslugom, odlučila je raskinuti ugovor, no bilo joj je rečeno kako je razdoblje za raskid ugovora bez naknade bilo samo mjesec dana, a dva mjeseca se usluga mogla koristiti po promotivnoj cijeni što nigdje nije bilo istaknuto na brošuri koju je primila. U odluci Upravni sud u Zagrebu je presudio sljedeće:

„Prema mišljenju suda ne postoji objektivan razlog zbog kojeg bi slova na obrascu zahtjeva kojim korisnik potvrđuje da je upoznat s općim uvjetima poslovanja i uvjetima korištenja ugovorene usluge trebala biti tako sitna da se jedva mogu pročitati, niti postoji razumno opravdanje zašto bi obrazac s čitljivim slovima dobili samo korisnici koji to izričito zatraže. Također nije prihvatljivo da se na obrascu zahtjeva istodobno označavaju polja da su opći uvjeti uručeni korisniku i da će ih korisnik sam preuzeti na Internetu, a prodajni predstavnici ne bi trebali navedeno polje obrasca označavati prije nego što korisnik zaista preuzme opće uvjete.“⁴⁶

(...) Prema mišljenju suda propuštanje navođenja na promotivnom letku da je rok za raskid ugovora bez naknade 30 dana, predstavlja zavaravajuće propuštanje u smislu prethodno citirane odredbe, jer trgovac zapravo navodi korisnika na pogrešan zaključak da je rok za raskid ugovora također dva mjeseca (»korisnik ima pravo isprobati uslugu unutar dva obračunska razdoblja te odustati od usluge bez naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze«), čime su pružene obavijesti o glavnim uvjetima usluge nejasne, nerazumljive i dvosmislene.“⁴⁷

Dakako, s obzirom da se ZZP odnosi samo na potrošače, a već je ranije spomenuto kako nisu svi krajnji korisnici potrošači, bilo je potrebno i pobliže odrediti nepoštene ugovorne odredbe i u pretplatničkim ugovorima u elektroničkim komunikacijama. No, možda i pomalo neobično, ZEK kao primarni zakon kada govorimo o ugovorima u elektroničkim komunikacijama, ne donosi konkretne odredbe koje se tiču nepoštenih ugovornih odredbi, već u Pravilniku (čl. 10.) kao podzakonskom aktu nalazimo tzv. 'crnu listu' nepoštenih odredbi

⁴⁶ Upravni sud u Zagrebu, UsI-2930/16-23 od 26.02.2019., str. 4.

⁴⁷ Upravni sud u Zagrebu, UsI-2930/16-23 od 26.02.2019., str. 5.

prema kojima su apsolutno nepoštene: mogućnost naplate ponovnog uključivanja u situaciji kada je do isključivanja došlo pogreškom operatora; uvjetovanje ponovnog uključivanja prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja nastala korištenjem javnih komunikacijskih usluga; mogućnost privremene obustave pružanja usluge ili raskida pretplatničkog ugovora, ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka; mogućnost odbijanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zbog dugovanja u slučajevima kada krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana; mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza, na štetu pretplatnika. U ostalim situacijama, koje nisu taksativno navedene u Pravilniku, za krajnje korisnike koji nisu potrošači, primjenjivat će se pravila ZOO-a o ništetnosti općih uvjeta ugovora.

Možemo primijetiti kako zakonodavac i u ovom aspektu pokušava što više konkretizirati područje nepoštenih odredaba u ugovorima koje sklapaju krajnji korisnici, ali i dalje ostaje velik prostor koji nije pokriven zakonskim odredbama te u praksi može imati nepovoljan ishod za krajnje korisnike.

4. Sklapanje pretplatničkog ugovora u elektroničkim komunikacijama

Pretplatnički ugovor u elektroničkim komunikacijama sklapaju dvije strane – operator i krajnji korisnik. Iz općih odredaba ZOO-a (čl. 247.) o ugovornim obveznim odnosima proizlazi da je ugovor sklopljen kad su se ugovorne strane suglasile o bitnim sastojcima ugovora. Dakle, operator i krajnji korisnik se moraju suglasiti o cijeni te vrsti usluge koja će biti pružena. Već je ranije spomenuto koji su dijelovi pretplatničkog ugovora i kako se pretplatnički ugovor sklapa adhezijom, odnosno prihvaćanjem unaprijed utvrđenih i objavljenih poslovnih uvjeta operatora. Što se tiče načina sklapanja ugovora, pretplatnički ugovor u elektroničkim komunikacijama može se sklopiti u poslovnim prostorijama operatora, na daljinu i izvan poslovnih prostorija operatora te će u nastavku biti detaljnije opisan svaki od njih.

4.1. Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama operatora

Prema Pravilniku (čl. 8. st. 1.), pretplatnički se ugovor sklapa na osnovi podnijetog potpisanog zahtjeva za sklapanje pretplatničkog odnosa od strane krajnjeg korisnika i prihvata tog zahtjeva od strane operatora. Iz toga proizlazi da inicijativa, odnosno ponuda za sklapanje ugovora, zapravo dolazi od strane krajnjeg korisnika, a na operatoru je da prihvati tu ponudu. Tako govori i Županijski sud u presudi *Gž 1039/2018-2* kojom potvrđuje da se zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa može smatrati tek ponudom za sklapanje pravnog posla:

„Tužitelj je u spis dostavio pismeno koje nosi naslov „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“. Čl. 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/2008, 90/2011, 133/2012, 80/2013, 71/2014) sadrži odredbe o pretplatničkom ugovoru, no njime nije predviđen zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa niti taj Zakon takvo što posebno uređuje. Stoga se navedeni zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa može uzeti samo kao ponuda iz čl. 253. st.1. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15 - dalje u tekstu: ZOO) kojom je tuženica predložila tužitelju da sklope pretplatnički ugovor.“⁴⁸

Prilikom zaprimanja zahtjeva krajnjeg korisnika, operator javnih komunikacijskih usluga će korisnika na jasan način upoznati sa, i uručiti mu sastavne dijelove pretplatničkog ugovora, ili će ga, uz suglasnost korisnika, pisano uputiti da ih preuzme na internetskoj stranici operatora.⁴⁹ Ako je korisnik prihvatio preuzeti sastavne dijelove pretplatničkog ugovora na internetskoj stranici operatora, korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od tri radna dana od sklapanja pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja.⁵⁰ Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, krajnji korisnik prihvaća uvjete korištenja ugovorenih usluga sukladno navedenom u zahtjevu i u sastavnim dijelovima pretplatničkog ugovora.⁵¹ Po primitku zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operator javnih komunikacijskih usluga će u roku od petnaest dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora dostaviti korisniku potvrdu tehničke mogućnosti, odnosno, obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge, s obrazloženjem, pri čemu je

⁴⁸ Županijski sud u Varaždinu, Gž 1039/2018-2 od 10.01.2020., str. 2.

⁴⁹ Pravilnik čl. 8. st. 4.

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Ibid.

prihvatljiv način obavještanja koji mora biti pouzdan i dokaziv.⁵² Prihvatom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u roku od trideset dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora sa korisnikom, realizirati zatraženu uslugu.⁵³ Nakon isteka toga roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge.⁵⁴

Pravilnik također propisuje što bi sve obrazac zahtjeva za sklapanje pretplatničkog ugovora trebao sadržavati. Obrazac zahtjeva utvrđuje operator, a neke stavke koje osobito mora sadržavati su: naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja zahtjeva; vrstu elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara; sveukupnu cijenu usluge te trajanje ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog ugovora te upozorenje da se pretplatnički odnos po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga korisnik ili operator ne raskine.⁵⁵ Operatoru se ostavlja mogućnost da odbije zahtjev u slučaju kada procijeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene javne komunikacijske usluge.⁵⁶ S druge strane, operator je obvezan prihvatiti zahtjev za sklapanje ugovora ako podnositelj pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga.⁵⁷ Također, operator je obvezan odbiti zahtjev za preseljenje priključka i prijenos broja u slučaju kada je zahtjev podnio privremeni pretplatnik.⁵⁸ Operator može u svojim općim uvjetima utvrditi i druge razloge za neprihvatanje zahtjeva, ukoliko je to u skladu sa relevantnim zakonima i propisima.⁵⁹

4.2. Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostora operatora

Novi ZEK iz 2022. ne donosi mnogo o mjestu sklapanja ugovora u elektroničkim komunikacijama, dok je njegov prethodnik iz 2008. samo u čl. 41. st. 4. isticao kako ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori

⁵² Ibid., st. 5.

⁵³ Ibid., st. 7.

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Ibid., st. 9.

⁵⁶ Ibid., st. 11.

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Ibid., st. 13.

⁵⁹ Ibid., st. 14.

sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima. Glede potrošača, ZZP je nešto opširniji. Glava III. *Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu*, sadrži zajedničke, opće odredbe o sklapanju ugovora na te načine, kao i zasebne formalne pretpostavke za svaki od načina sklapanja. ZZP u čl. 4. toč. 36. definira ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija kao ugovor između trgovca i potrošača koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, čak i kad je potrošač dao ponudu ili ugovor koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su trgovac i potrošač bili istodobno fizički prisutni ili ugovor koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču. Također, u čl. 60. ZZP-a naveden je niz obavijesti koje trgovac mora na jasan i razumljiv način priopćiti potrošaču prije nego sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu. U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, ta obavijest potrošaču mora biti dana na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te mora biti čitljiva i napisana jednostavno i razumljivo.⁶⁰ Također, ukoliko dođe do sklapanja takvog ugovora, trgovac mora dostaviti potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.⁶¹

U pogledu krajnjih korisnika općenito, s obzirom da ZEK skromno govori o toj tematici, u Pravilniku možemo pronaći neke odgovarajuće odredbe koje se odnose na sklapanje pretplatničkih ugovora u elektroničkim komunikacijama izvan poslovnih prostora operatora. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane korisnika, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.⁶² Obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora mora sadržavati sve informacije, već ranije navedene, koje Pravilnik propisuje, kao i posebno istaknutu obavijest o pravu na raskid ugovora koji teče od dana sklapanja ugovora.⁶³

⁶⁰ ZZP čl. 66.

⁶¹ Ibid., čl. 67. st. 1.

⁶² Pravilnik, čl. 9.a, st. 1.

⁶³ Ibid., st. 2.

4.3. Sklapanje ugovora na daljinu

Kod sklapanja ugovora na daljinu također možemo promatrati odredbe dvaju propisa, ZZP-a kada je ugovorna strana potrošač i Pravilnika koji se općenito odnosi na krajnje korisnike. Prema ZZP-u (čl. 4., toč. 35.) ugovor na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije. Kao i kod sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, i kod sklapanja ugovora na daljinu, prije samog sklapanja potrebno je da trgovac uputi obavijest potrošaču koja mora biti prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te mora biti priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, mora biti i čitljiva⁶⁴. U razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju.⁶⁵

Prema Pravilniku (čl. 9. st. 1.), ugovor sklopljen putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu. Naveden je i niz podataka koje internetska stranica operatora putem koje korisnik usluga sklapa ugovor mora sadržavati. To su, primjerice, oblik u kojem će ugovor biti dostupan korisniku usluga; vrsta elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara i naziv odabrane tarife; cijena elektroničke komunikacijske usluge; uvjeti plaćanja te trajanje ugovora. Osim putem interneta, pretplatnički se ugovori često sklapanju i putem telefona. Pravilnik navodi i određena pravila i u vezi takvog načina sklapanja pretplatničkog ugovora. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, osoba koja predstavlja operatora je obvezna u telefonskom razgovoru korisniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navesti i niz drugih informacija poput toga da pretplatnički ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati pretplatnik, odnosno korisnik unaprijed plaćene usluge te da korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti, odnosno u roku od godine dana sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora.⁶⁶ U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, operator je obvezan korisniku bez odgode dostaviti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno

⁶⁴ ZZP, čl. 72. st. 1

⁶⁵ Ibid., čl. 76. st. 1.

⁶⁶ Pravilnik, čl. 9. st. 2.

posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača.⁶⁷ Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim danom kada je korisnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.⁶⁸ Operator potvrdu sklapanja ugovora može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu korisnik mora biti jasno obaviješten u samoj obavijesti o sklapanju ugovora.⁶⁹

Promjenama od 1. siječnja 2020. godine operatori su obvezni omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućavaju sklapanje ugovora.⁷⁰ U svojim općim uvjetima poslovanja obvezni su detaljno navesti načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem i putem telefona te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi.⁷¹

5. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (skraćeno: HAKOM) je samostalna, neovisna i neprofitna pravna osoba s javnim ovlastima u okviru djelokruga i nadležnosti propisanih Zakonom o elektroničkim komunikacijama te posebnim zakonima kojima se uređuje područje poštanskih usluga i regulacija tržišta željezničkih usluga.⁷² Osnivač Agencije je Republika Hrvatska, sjedište joj je u Zagrebu⁷³, a njome upravlja Vijeće koje čini pet članova koje imenuje i razrješava Hrvatski sabor na prijedlog Vlade RH.⁷⁴ Agencija za svoj rad odgovara Hrvatskom saboru te je zabranjen svaki oblik utjecaja na rad Agencije koji bi mogao ugroziti njezinu samostalnost i neovisnost.⁷⁵ Vijeće Agencije podnosi Hrvatskom saboru i Vladi RH godišnje izvješće o radu Agencije.⁷⁶

⁶⁷ Ibid., st. 3.

⁶⁸ Ibid., st. 5.

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ Vidas Ivan, Sklapanje ugovora na daljinu i raskid – relevantna sudska praksa, 2021., dostupno na: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/44629>, stranica posjećena 1. srpnja 2022.

⁷¹ Ibid.

⁷² ZEK, čl. 9. st. 1.

⁷³ Ibid., st. 2., st. 6.

⁷⁴ Ibid., čl. 11., st. 1., st. 2., st. 3.

⁷⁵ Ibid., čl. 9., st. 3 i st. 4.

⁷⁶ Ibid., čl. 20., st. 1.

Širok je spektar dužnosti koji spadaju pod nadležnost Agencije. Tako su u njenoj nadležnosti regulatorni poslovi poput: donošenja propisa za provedbu ZEK-a; nadzora i regulacije cijena, cjenika usluga i općih uvjeta poslovanja operatora na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga; rješavanja sporova između operatora elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga; nadzora nad provedbom obaveza iz općih ovlaštenja i donošenja odluka o zabrani pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga; rješavanja sporova između krajnjih korisnika i operatora elektroničkih komunikacijskih usluga; inspeksijskog nadzora nad primjenom određenih propisa; davanja stručnih mišljenja i objašnjenja u primjeni odgovarajućih zakona; međunarodne suradnje u području elektroničkih komunikacija te sudjelovanje u radu upravnih i radnih tijela nadležnih europskih i međunarodnih organizacija i institucija u području elektroničkih komunikacija te ostali regulatorni i drugi poslovi.⁷⁷ Ono što nam je možda najbitnije kada promatramo zaštitu krajnjih korisnika je to da u slučaju spora između krajnjeg korisnika i operatora u vezi s pružanjem usluga, iznosom zaduženim za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji⁷⁸ čije će postupanje detaljnije biti opisano kasnije u radu. Mogli bismo reći da je podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Agenciji druga instanca kojoj krajnji korisnik pribjegava u slučaju kada smatra da su mu narušena neka prava od strane operatora, a nije to uspio riješiti prigovorom operatoru.

Ukratko, možemo reći, glavna misija Agencije je poticanjem regulatorne predvidivosti, sprječavanjem diskriminacije, osiguravanjem učinkovitog upravljanja ograničenim dobrima, promicanjem djelotvornih investicija, zaštitom tržišnog natjecanja te doprinosom razvoju tržišta EU, regulirati tržište elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga u interesu korisnika usluga.⁷⁹

6. Prestanak pretplatničkog ugovora

U ovom poglavlju analizirat ću na koje je sve načine moguć prestanak pretplatničkog ugovora i kako to uređuju relevantni zakonski i podzakonski propisi, prvo na općenitoj, a

⁷⁷ Ibid., čl. 16.

⁷⁸ Ibid., čl. 154., st. 1.

⁷⁹ Misija, vizija i vrijednosti (hikom.hr), stranica posjećena 1. srpnja 2022.

onda i na konkretnijoj razini. Načini prestanka pretplatničkog ugovora najčešće budu opisani i u općim uvjetima, koji bi, dakako, trebali biti u skladu s odgovarajućim propisima.

ZOO u čl. 360. za raskid ugovora kod neispunjenja govori kako u dvostranoobveznim ugovorima, kad jedna strana ne ispuni svoju obvezu, druga strana, može, ako nije što drugo određeno, raskinuti ugovor jednostranom izjavom, ako raskid ugovora ne nastupa po samom zakonu, a u svakom slučaju ima pravo na naknadu štete.

Osim ZOO-a, promotrit ćemo odredbe ZZP-a, ZEK-a, Pravilnika te neke dijelove općih uvjeta nekih od istaknutijih operatora u Hrvatskoj koji se tiču raskida ugovora. Posebnu pažnju posvetit ću raskidu kao jednom od načina prestanka ugovora, a zatim će biti riječi i ostalim načinima prestanka pretplatničkog ugovora – smrti pretplatnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja pretplatnika koji je pravna osoba, prestanku na temelju zakona te prestanku na temelju pravomoćne odluke suda, odnosno konačne odluke Agencije.

6.1. Raskid i ostali načini prestanka pretplatničkog ugovora

Pretplatnički ugovor kao i svaki drugi ugovorni odnos može prestati, tj. ugovor se može raskinuti.⁸⁰ Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku.⁸¹ Postavlja se pitanje kada je pretplatnik dužan platiti naknadu za ostatak ugovorenog razdoblja u slučaju da je ugovor raskinut prije isteka ugovorenog trajanja pretplatničkog odnosa. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da, ako krajnji korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom krajnjeg korisnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, krajnji korisnik mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika, osim ako su izmjene općih uvjeta poslovanja za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete.⁸² U tom slučaju krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su predložene izmjene ugovornih uvjeta isključivo u korist krajnjeg korisnika, administrativne prirode i ne utječu štetno na krajnjeg korisnika ili su izravno propisane propisima RH ili pravom EU.⁸³ S time u vezi Visoki

⁸⁰ Radosavljević Milan, Telekomunikacijske pretplatničke usluge, Pravo i porezi, br. 11, studeni 1999., str. 45.

⁸¹ ZEK čl. 145. st. 13.

⁸² Ibid.

⁸³ Ibid., st. 8.

upravni sud u presudi UsII-10/2013-8 potvrđuje kako je krajnji korisnik dužan, ukoliko se ne radi o nekoj od ranije navedenih iznimaka, u slučaju prijevremenog raskida, platiti preostale mjesečne obveze do isteka ugovorenog roka:

„Odredbom članka 2. Ugovora propisano je da se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uz najmanje trajanje Ugovora od (24) dvadeset četiri mjeseca od dana aktiviranja usluge. U slučaju prijevremenog raskida Ugovora korisnik je obvezan podmiriti sve preostale mjesečne pretplate za ugovorenu uslugu do kraja ugovorenog roka. Slijedom navedenog, osnovano je tužiteljici, kao pretplatniku, određena obveza da podmiri sve preostale mjesečne pretplate do kraja ugovorenog roka jer je raskid Ugovora nastupio 1. rujna 2011., dakle prije isteka ugovorenog roka od dvadeset četiri mjeseca od dana aktiviranja usluge.“⁸⁴

Također, u slučaju kada operator nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ugovornim uvjetima, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naknade, osim obveze plaćanja dugovanja za pružene usluge nastalog do dana raskida ugovora.⁸⁵

Pravilnik nam donosi još detaljnije odredbe o raskidu pretplatničkog ugovora u čl. 20. U prvom stavku tog članka navode se neki slučajevi u kojima operator ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor – ako pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj opremi u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže; ako pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže; ako pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže te ako krajnji korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju. No, to nisu jedini slučajevi u kojima operator ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor jer operator u svojim općim uvjetima može, sukladno propisima, utvrditi i druge razloge, osim prethodno navedenih, zbog kojih se može raskinuti pretplatnički odnos

⁸⁴ Visoki upravni sud RH, UsII-10/2013-8 od 10.04.2013., str. 2.

⁸⁵ ZEK, čl. 145. st. 9.

odnosno trajno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže.⁸⁶

Već je ranije spomenuto kako se prihvatom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operator obvezuje u roku od 30 dana od sklapanja ugovora realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka tog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge.⁸⁷ Promjenama Pravilnika od 1. siječnja 2020. izmijenjen je i raskid bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Naime, ako korisnik sklapa ugovor u poslovnici, a u dokumentaciji koju potpisuje obveže se proučiti opće uvjete poslovanja ili ostale sastavne dijelove ugovora poput cjelokupnog cjenika naknadno, primjerice preuzimanjem putem interneta, tada ugovor može raskinuti bez plaćanja naknada za raskid ako u sljedeća tri radna dana jasno izjavi da se s uvjetima ne slaže i da odustaje od ugovora.⁸⁸ Pravilnik, nadalje, u čl. 8. st. 6. propisuje kako korisnik ima pravo jednostrano raskinuti pretplatnički ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije ugovorene usluge, ukoliko operator ne dostavi krajnjem korisniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge. Pravna ili fizička osoba obvezna je osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju i nabaviti telekomunikacijsku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uvjete i norme, a telekomunikacijska terminalna oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti.⁸⁹ Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da korisnik nema ispravnu pretplatničku instalaciju, usluge se neće realizirati te korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obvezan nadoknaditi operatoru trošak aktivacije veleprodajne usluge ukoliko se usluga trebala pružati putem mreže drugog operatora.⁹⁰

Što se tiče raskida pretplatničkog ugovora koji nije sklopljen u poslovnim prostorijama operatora, također vrijede promjene Pravilnika uvedene od 1. siječnja 2020., a kojima je propisano da su operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućavaju sklapanje ugovora. U svojim općim uvjetima obvezni su detaljno navesti načine na koje

⁸⁶ Pravilnik, čl. 20., st. 2.

⁸⁷ Pravilnik, čl. 8., st. 7.

⁸⁸ Vidas, op. cit. (bilj. 70)

⁸⁹ Pravilnik čl. 8. st. 16.

⁹⁰ Ibid.

korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem i putem telefona te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi.⁹¹ Nakon što operator javnih komunikacijskih usluga zaprimi zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora, operator ne smije komunicirati s pretplatnikom u svrhu sprječavanja raskida pretplatničkog ugovora, osim u slučaju ispunjenja propisanih obveza u postupku promjene operatora.⁹²

Kada govorimo o ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu, u ZZP-u se također nalaze neke odredbe koje uređuju pravo na jednostrani raskid ugovora. Tako u čl. 79. st. 1. stoji kako potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u od dana njegova sklapanja, a najkasnije u roku od 14 dana. Što se tiče načina korištenja tog prava na jednostrani raskid ugovora, potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.⁹³ Ako trgovac na svojoj mrežnoj stranici omogući potrošaču jednostrani raskid ugovora, potrošač može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje trgovcu elektroničkim putem.⁹⁴ Ova odredba je i u skladu s ranije navedenim izmjenama Pravilnika koje nalažu operatorima da trebaju omogućiti raskid ugovora na isti način na koji je bilo moguće i sklapanje. Glede učinka jednostranog raskida ugovora, prema ZZP-u (čl. 82.), iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid, stranke nisu dužne ispuniti svoje obveze iz ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu. U slučaju raskida ugovora, svaka strana je dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora u skladu s odgovarajućim odredbama.⁹⁵ Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor, sukladno odredbama o načinu korištenja prava na jednostrani raskid, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.⁹⁶

⁹¹ Pravilnik, čl. 20., st. 4.

⁹² Ibid., st. 5.

⁹³ ZZP čl. 81. st. 1.

⁹⁴ Ibid., st. 2.

⁹⁵ Ibid., čl. 82., st. 2.

⁹⁶ Ibid., čl. 83., st. 1.

Kao što je navedeno u uvodnom dijelu, osim raskidom, pretplatnički ugovor može prestati i smrću pretplatnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja pretplatnika koji je pravna osoba, zatim na temelju pravomoćne odluke suda odnosno konačne odluke Agencije te na temelju zakona i drugog propisa⁹⁷. Što se tiče isteka razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, operator je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim općim uvjetima i cjenikom, osim u slučaju kada je pretplatnik unaprijed odredio dan raskida pretplatničkog ugovora.⁹⁸ Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora pretplatnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade.⁹⁹ Ništetne su odredbe ugovora prema kojima će se šutnja pretplatnika smatrati pristankom na novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem.¹⁰⁰

Smrću pretplatnika koji je fizička osoba prestaje pretplatnički ugovor.¹⁰¹ No, Pravilnik (čl. 19. st. 2.) ostavlja mogućnost da se nakon smrti pretplatnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti javnim komunikacijskim uslugama sadržanim u njegovom pretplatničkom ugovoru. Smatrat će se da su time izrazili volju za nastavkom pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva obvezni su od operatora javnih komunikacijskih usluga zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime. Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je prijenos izvršiti u roku od tri radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije podnositelja zahtjeva za prijenosom.¹⁰² Operator ne mora omogućiti prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.¹⁰³ Kada su u pitanju pravne osobe, prestankom postojanja pravne osobe prestaje i pretplatnički ugovor.¹⁰⁴

Nakon proučavanja relevantnih odredaba zakona i Pravilnika promotrit ćemo i kako su ta pravila implementirana u konkretne opće uvjete triju vodećih operatora u Republici Hrvatskoj. Sva tri promatrana operatora imaju sličan sadržaj općih uvjeta. Osim što u njima možemo pronaći ranije spomenute odredbe ZEK-a i Pravilnika ili pozivanje na njih, u njima se nalaze i neki drugi razlozi za raskid koji nisu taksativno navedeni u ZEK-u i Pravilniku, jer, kao što je spomenuto, moguće je da sami operatori prošire listu razloga za raskid ukoliko oni

⁹⁷ Pravilnik, čl. 17., st. 1.

⁹⁸ Ibid., čl. 18. st. 1.

⁹⁹ Ibid., st. 2.

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹ Pravilnik, čl. 19. st. 1.

¹⁰² Ibid., st. 3.

¹⁰³ Ibid.

¹⁰⁴ Ibid., st. 4.

nisu u suprotnosti s propisima. Tako se unutar razloga za raskid pretplatničkog odnosa nalaze razlozi poput: slučaja da se utvrdi kako pretplatnik nije platio dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od privremenog isključenja SIM kartice ili ograničenja korištenja usluga; slučaja u kojem pretplatnik više nema adrese u RH za dostavu papirnato računa i obavijesti; slučaja da se sazna da je neki od podataka korisnika iz zahtjeva za sklapanje pretplatničkog ugovora bio lažan ili nepotpun; slučaja da postoji osnovana sumnja da krajnji korisnik zloupotrebljava usluge koje pruža operator, ili omogućava trećima takvu zloupotrebu ili slučaja da se usluga koristi za nezakonite radnje te osobito ako se zloupotrebljava poziv na broj 112.¹⁰⁵ Također, navode se kao razlozi za raskid i slučajevi kada pretplatnik u roku od 30 dana od privremenog isključenja ne pruži dokaze o prestanku razloga za privremeno isključenje; slučajevi kada nadležno tijelo utvrdi krivnju krajnjeg korisnika za namjerno uznemiravanje drugih korisnika, ometanje i/ili onemogućavanje korištenja usluga drugim korisnicima usluga ili slučajevi u kojima su kod pojedinog pretplatnika dva ili više puta nastali razlozi za privremeno isključenje.¹⁰⁶

Iako možemo uočiti kako operatori u praksi primjenjuju zakonske odredbe unutar svojih općih odredaba i uvelike imaju iste ili slične odredbe, to nikako ne smije biti razlog krajnjim korisnicima za olako shvaćanje ili potpisivanje pretplatničkog ugovora bez pomnog čitanja općih odredaba, osobito u pogledu prestanka ugovora.

7. Zaštita krajnjih korisnika

S obzirom da su krajnji korisnici često u podređenom položaju naspram operatora, posebnu pažnju posvetit ću načinima zaštite koju sve korisnici mogu prema postojećim propisima ostvariti u Republici Hrvatskoj. Nakon pregleda odredaba zakona koji to propisuju, uslijedit će i nekoliko primjera iz sudske prakse. Zaštitu krajnjih korisnika prvenstveno uređuju ZEK i Pravilnik, a zatim i ZZP, kada je riječ o kolektivnoj zaštiti potrošača.

¹⁰⁵ Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska, dostupno na: <https://www.a1.hr/hr/opci-uvjeti-poslovanja#cl12>, stranica posjećena 1. srpnja 2022.; Opći uvjeti poslovanja za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, dostupno na: [file:///C:/Users/Ivan/Downloads/Op%C4%87i%20uvjeti%20poslovanja%20za%20mobilne%20usluge%20Hrvatskog%20Telekoma%20\(u%20primjeni%20od%2001.01.2020.\).pdf](file:///C:/Users/Ivan/Downloads/Op%C4%87i%20uvjeti%20poslovanja%20za%20mobilne%20usluge%20Hrvatskog%20Telekoma%20(u%20primjeni%20od%2001.01.2020.).pdf), stranica posjećena 1. srpnja 2022.; Opći uvjeti poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži, dostupno na: https://cdn.telemach.hr/public/upload/pdf/Opći_uvjeti_poslovanja_Telemach_Hrvatska_doo_za_pruzanje_usluga_u_javnoj_pokretnoj_komunikacijskoj_mrezi.pdf, stranica posjećena 1. srpnja 2022.

¹⁰⁶ Ibid.

S obzirom na Direktivu o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u odnosu na elektroničke komunikacijske mreže i usluge¹⁰⁷ koja u čl. 34. nalaže da zakonodavstvo države članice osigura dostupnost izvansudskih postupaka za rješavanje sporova između krajnjih korisnika i operatora koji će biti transparentni, nediskriminirajući, jednostavni i financijski dostupni, tako je i hrvatsko zakonodavstvo uvelo jedan takav sustav koji omogućava lakše i brže rješavanje takvih sporova. Tako krajnji korisnici imaju mogućnost voditi spor u, možemo reći, dobrovoljnom, mješovitom kvazisudskom i sudskom postupku¹⁰⁸. Na raspolaganju imaju nekoliko pravnih sredstva koja će biti opisana u nastavku.

7.1. Prigovor operatoru

Prvo sredstvo zaštite koje krajnji korisnik ima na raspolaganju jest podnošenje prigovora operatoru javnih komunikacijskih mreža. ZEK taksativno navodi razloge zbog kojih se može podnijeti prigovor operatoru, koji su ujedno i razlozi zbog kojih se kasnije može podnijeti zahtjev Agenciji. Prigovor, odnosno zahtjev može se podnijeti u vezi s pružanjem usluga, iznosom zaduženim za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, zbog povrede odredaba ugovora i zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu.¹⁰⁹ Prigovor može biti u pisanom ili elektroničkom obliku, mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji te se podnosi operatoru javnih komunikacijskih mreža koji onda provodi postupak rješavanja prigovora.¹¹⁰ Za navedene razloge zbog kojih se može podnijeti prigovor određeni su i rokovi u kojima se mogu podnijeti. Krajnji korisnici moraju voditi računa da ne propuste djelovati unutar zadanih rokova, jer njihovo propuštanje može dovesti do odbacivanja zahtjeva. Prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu može se podnijeti u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za pružene usluge, a prigovor na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge.¹¹¹ U ostalim slučajevima rok za podnošenje prigovora je 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora.¹¹² U slučaju podnošenja prigovora, operator je dužan provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge te na temelju administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu.¹¹³ U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog,

¹⁰⁷ Direktiva br. 2002/22/EC, izmijenjena i dopunjena Direktivom br. 2009/136/EC

¹⁰⁸ Maričić Domagoj, Rješavanje sporova operatora i korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga, str. 1. dostupno na: <https://www.iusinfo.hr/strucni-clanci/CLN20V01D2012B474>, stranica posjećena 1. srpnja 2022.

¹⁰⁹ ZEK, čl. 153., st. 1.

¹¹⁰ Ibid., st. 2.

¹¹¹ Ibid., st. 3.

¹¹² Ibid.

¹¹³ Ibid., st. 5.

operator je dužan izdati krajnjem korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim svim potrebnim sastavnicama.¹¹⁴

Što se tiče obaveza koje, unatoč podnesenom prigovoru, moraju ispuniti pretplatnik i operator, ZEK u čl. 153. st. 6. navodi kako krajnji korisnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora mora plaćati nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. S druge strane, operator krajnjem korisniku koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge ne smije obustaviti pružanje usluge niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže do završetka sudskog postupka, rješavanja spora pred Agencijom ili kojeg drugog izvansudskog rješavanja spora, osim u slučaju da je pretplatnik raskinuo pretplatnički ugovor.¹¹⁵ Ako je operator već obustavio pružanje usluge ili isključio korisničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže prije nego što je primio obavijest o postupku rješavanja spora ili o pokrenutom sudskom postupku ili drugom izvansudskom postupku, obvezan je bez odgode i bez naknade ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu krajnjem korisniku do završetka postupka.¹¹⁶ Također, jedna od obveza operatora koja je propisana Pravilnikom (čl. 29. st. 8.) je i dužnost operatora da, u slučaju podnošenja prigovora, zastane sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene sve do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom.

ZEK (čl. 153. st. 11.) također nalaže operatoru da pravovremeno odgovori na uloženi prigovor, odnosno operator je obvezan dostaviti krajnjem korisniku, pisanim ili elektroničkim putem, odgovor o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 15 dana od zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana ako su u pitanju usluge s posebnom tarifom.

Postupak pred operatorom ima dva stupnja. Prvi stupanj bilo bi ulaganje prigovora na prethodno opisan način, a u drugom stupnju postoji mogućnost da krajnji korisnik, nakon primitka odgovora od strane operatora, u roku od 30 dana, podnese pritužbu (reklamaciju), u pisanom ili elektroničkom obliku, povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru.¹¹⁷ Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri operatoru javno dostupnih elektroničkih

¹¹⁴ Ibid.

¹¹⁵ Ibid., st. 7.

¹¹⁶ Ibid., st. 8.

¹¹⁷ Ibid., st. 12.

komunikacijskih usluga obvezno je dostaviti odgovor, u pisanom ili elektroničkom obliku, krajnjem korisniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.¹¹⁸ Taj pisani odgovor također mora sadržavati detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno, prihvatanja prigovora uz priložene dokaze na temelju kojih je donesena odbijajuća odluka. Također, treba sadržavati i uputu da se nakon dobivanja odgovora od povjerenstva, ako krajnji korisnik njime nije zadovoljan, može obratiti Agenciji.¹¹⁹ To nas dovodi do idućeg koraka, odnosno pravnog puta u kojem nezadovoljni krajnji korisnik može pokušati ostvariti svoje pravo - podnošenje zahtjeva Agenciji.

7.2. Postupak pred Agencijom

Ukoliko je krajnji korisnik uložio prigovor operatoru te u tom postupku nije uspio ni u prvom ni drugom stupnju, hrvatsko zakonodavstvo predviđa mogućnost pokretanja spora pred Agencijom. ZEK u čl. 154. pobliže određuje taj postupak. U slučaju istih razloga koji su bili navedeni kao osnova za podnošenje prigovora operatoru, krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača. Iz toga što se zahtjev za rješavanje spora pred Agencijom može podnijeti tek nakon dostavljanja odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača možemo iščitati kako, iako možda nije eksplicitno navedeno, prvo se mora iscrpiti pravni put pred operatorom, a tek onda podnijeti zahtjev pred Agencijom. Vjerojatno je jedan od razloga koji se krije iza takvog pravnog rješenja taj da se rastereti, odnosno smanji broj prigovora koji bi se morao rješavati pred Agencijom da ne bi došlo do zatrpanosti i neučinkovitosti toga tijela. Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora.¹²⁰ Iz čl. 154. st. 1. ZEK-a možemo zaključiti kako je aktivno legitimirana stranka samo krajnji korisnik, dok je pasivno legitimirana stranka operator javnih komunikacijskih mreža. Operator se ne može poslužiti tim pravnim sredstvom kako bi ostvarivao svoja prava prema krajnjem korisniku. Također, navedeni mehanizam nije namijenjen rješavanju sporova između pojedinih operatora, u situacijama gdje jedan operator (operator korisnik) koristi veleprodajne usluge drugog operatora.¹²¹ Zastara osporene tražbine

¹¹⁸ Ibid., st. 13.

¹¹⁹ Pravilnik, čl. 29., st. 7.

¹²⁰ ZEK, čl. 154., st. 3.

¹²¹ Maričić, op. cit. (bilj. 106), str. 1.

ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom, a operator za to vrijeme ne smije pokrenuti postupka prisilne naplate niti ustupiti osporenu tražbinu.¹²²

Agencija rješava sporove prema načelima transparentnosti, objektivnosti i nediskriminacije, a odluku donosi na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ZEK-a i posebnih zakona.¹²³ Povjerenstvo ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela koje se osniva pri Agenciji.¹²⁴ Pravilnikom o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (dalje: Pravilnik o načinu rada Povjerenstva)¹²⁵ pobliže se određuju sastav, način rada te druga pitanja u vezi s radom navedenog povjerenstva. Povjerenstvo se sastoji od sedam članova od kojih je pet predstavnika iz stručne službe Agencije, a dva su predstavnici udruga za zaštitu potrošača.¹²⁶ Tim mješovitim sastavom se vjerojatno htjela postići ravnoteža, odnosno uključiti i predstavnike udruga za zaštitu potrošača u postupak rješavanja sporova između krajnjih korisnika i operatora. Za donošenje pravovaljanih prijedloga i mišljenja potrebna je većina glasova svih članova Povjerenstva, odnosno najmanje četiri člana Povjerenstva, uz uvjet da na sjednici sudjeluje barem jedan član predstavnik udruga za zaštitu potrošača.¹²⁷

Postupak pred Agencijom vodi se po pravilima upravnog postupka. To znači da stranke mogu koristiti sva procesna sredstva koja im omogućuje Zakon o općem upravnom postupku.¹²⁸ Nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva, Agencija rješava spor na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave.¹²⁹ S obzirom da ZEK navodi da se usmena rasprava u pravilu ne provodi, nema zapreke da se ona ipak provede ukoliko to bude potrebno. Čl. 154. st. 6. ZEK-a propisana je i obveza operatora da sudjeluje u postupcima rješavanja spora, dostavlja Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja te da u potpunosti surađuje s Agencijom u svrhu rješavanja spora. ZEK (čl. 154. st. 9.) također propisuje da Agencija treba donijeti odluku o rješenju spora, u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana podnošenja urednog zahtjeva za rješavanje tog spora. Odluka Agencije u sporu je konačna i izvršna.¹³⁰ S obzirom na ranije navedene razloge zbog koji se sve može postaviti zahtjev pred

¹²² ZEK, čl. 154., st. 1.

¹²³ Ibid., st. 4.

¹²⁴ Ibid., st. 5.

¹²⁵ Pravilnik o načinu rada povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga ("Narodne novine" br. 124/11.)

¹²⁶ Ibid., čl. 2., st. 1.

¹²⁷ Ibid., čl. 5. st. 1.

¹²⁸ Maričić, op. cit. (bilj. 106), str. 2.

¹²⁹ ZEK, čl. 154., st. 7.

¹³⁰ Maričić, op. cit. (bilj. 106), str. 2.

Agencijom, u praksi se postavilo pitanje što kada postoji neki nedostatak s uređajem koji je preuzet u sklopu pretplatničkog ugovora u elektroničkim komunikacijama. U sudskoj praksi nalazimo stajalište kako se sporovi zbog materijalnih nedostataka uređaja ne rješavaju u postupku između operatora i korisnika, odnosno pred Agencijom, već se radi o imovinskopravnom odnosu koji se onda rješava pred redovnim sudom. Takvog stava je bio i Upravni sud u Zagrebu u presudi *UsI-4230/19-7*:

„Tuženik, također, pravilno zaključuje da nije nadležan za odlučivanje o dijelu prigovora koji se odnosi na pokretni uređaj i naknadu štete, budući da sukladno članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama ovlašten odlučivati isključivo o elektroničkim komunikacijskim uslugama, dok je o eventualnoj ništetnosti ugovora zbog nedostataka na mobilnom uređaju i naknadi štete ovlašten odlučivati nadležni općinski sud.“¹³¹

To potvrđuje i Visoki upravni sud u presudi *Usž-1101/18-2*:

„Naime, i ovaj Sud smatra da žalitelj pravnu zaštitu za kupljeni proizvod s materijalnim nedostatkom ne može tražiti od tuženika u sporu između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, već od nadležne inspekcije ili pred redovnim sudom. Radi se o imovinskopravnom odnosu (ugovor o prodaji), a rješavanje spora koji je proizašao iz toga odnosa nije u nadležnosti tuženika. To što je predmet ugovora bila i prodaja predmetnog uređaja, nije razlog za drugačije rješenje ove stvari. Odlučno je da spor koji proizlazi iz nekog imovinskopavnog odnosa (ugovor o prodaji), nije spor u smislu članka 51. stavka 1. Zakona“¹³²

7.3. Sudski postupak

Postupak pred Agencijom dobrovoljan je i ni na koji način ne utječe na pravo korisnika da svoja prava ostvari u redovnom sudskom postupku.¹³³ Ali, ako krajnji korisnik u postupku rješavanja spora pred Agencijom zbog iste činjenične i pravne osnove podnese tužbu nadležnom sudu, obustavlja se postupak rješavanja spora pred Agencijom.¹³⁴ Obustavljanje postupka ne nastupa *eo ipso*, već je potrebno da Agencija o tome donese odgovarajuću odluku koja će onda imati konstitutivno pravno značenje.¹³⁵

¹³¹ Upravni sud u Zagrebu, *UsI-4230/19-7* od 23.11.2020., str. 2.

¹³² Visoki upravni sud RH, *Usž-1101/18-2* od 08.03.2018., str. 2.

¹³³ Maričić, op. cit. (bilj. 106), str. 2.

¹³⁴ ZEK, čl. 154., st. 3.

¹³⁵ Borić, op. cit. (bilj. 8), str. 58.

Iako je odluka Agencije konačna i izvršna, time se ne iscrpljuje u potpunosti pravna zaštita. Naime, protiv odluka i drugih upravnih akata Agencije nije dopuštena žalba, ali se protiv njih može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske.¹³⁶ Iznimno, protiv odluka Agencije u sporovima između krajnjih korisnika i operatora može se pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom.¹³⁷ Ovdje se ne radi o klasičnom upravnom postupku u kojem nezadovoljni građanin tek podnošenjem tužbe ulazi u spor s javnopravnim tijelom koje je odlučivalo o njegovim pravima i obvezama, nego se u suštini radi o jednom kvazisudskom postupku u kojem javnopravno tijelo odlučuje o sporu između osoba privatnog prava, uz procesnu primjenu pravila upravnog postupka te bi u takvim okolnostima bilo nerazumno nezadovoljnu stranku usmjeriti na vođenje prvostupanjskog upravnog spora u kojem bi se u suštini cijeli postupak vodio ispočetka.¹³⁸

7.4. Kolektivna zaštita potrošača

Osim zaštite individualnih interesa krajnjih korisnika koja je prethodno opisana, postoji još jedan način zaštite kada govorimo o potrošačkim odnosima. Naime, ZZP predviđa i zaštitu kolektivnih interesa potrošača putem tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Zaštitom kolektivnih interesa potrošača se pojedincima omogućava da u svoje ime, a u interesu svih potrošača, podignu tužbu na trgovačkom sudu protiv onih trgovaca ili njihovih udruženja, čije je postupanje u suprotnosti s propisima o zaštiti potrošača, a učinak presude u korist jednog potrošača odnositi će se na sve potrošače.¹³⁹ ZZP-om (čl. 115. st. 1.) je određeno da postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača mogu pokrenuti ovlaštena tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su udruge za zaštitu potrošača te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača. Za razliku od postupaka individualne pravne zaštite u kojima aktivnu legitimaciju za pokretanje postupka imaju, u pravilu, osobe čija su subjektivna prava povrijeđena ili ugrožena, aktivnu legitimaciju za pokretanje postupaka kolektivne pravne zaštite imaju osobe ili tijela koje nisu pretrpjele povredu, ali su zakonom ovlaštene na njihovo pokretanje.¹⁴⁰

¹³⁶ ZEK, čl. 36., st. 2.

¹³⁷ Ibid.

¹³⁸ Maričić, op. cit. (bilj. 106), str. 2.

¹³⁹ Baran Nevenka, Orlić Zaninović Senka, Zaštita potrošača, Priručnik za polaznike/ice, Pravosudna akademija 2019., str. 87., dostupno na:

<https://pak.hr/cke/obrazovni%20materijali/Za%c5%a1tita%20potro%c5%a1a%c4%8da.pdf>, stranica posjećena – 1. srpnja 2022.

¹⁴⁰ Maganić Aleksandra, Osnovne značajke kolektivne pravne zaštite, Informator, 2014., dostupno na:

<https://informatior.hr/strucni-clanci/osnovne-znacajke-kolektivne-pravne-zastite>, stranica posjećena 1. srpnja 2022.

Prije nego li ovlašteno tijelo pokrene postupak za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača, dužno je trgovca ili drugu osobu koja postupa protivno odredbama iz čl. 114. st. 2. ZZP-a prethodno pisano upozoriti da će, ukoliko ne prekine s nedopuštenim ponašanjem, protiv njega biti pokrenut postupak.¹⁴¹ Za suđenje u tom postupku stvarno je nadležan trgovački sud, a mjesno je nadležan trgovački sud prema mjestu sjedišta, odnosno podružnice tuženika, a ako tuženik nema sjedište ni podružnicu, mjesno je nadležan trgovački sud na čijem se području nalazi prebivalište tuženika.¹⁴² Nadležni sud će u postupku povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa na odgovarajući način primjenjivati odredbe propisa kojim se uređuje parnični postupak i propisa kojima se uređuje ovršni postupak, osim ako ZZP ne određuje drugačije.¹⁴³ Ako sud utvrdi da je tužbeni zahtjev osnovan, odlukom će: a) utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača i precizno ga definirati, b) narediti tuženiku da prekine s protupravnim postupanjem te usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica nastale tim postupanjem, c) zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.¹⁴⁴ Sud će također naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ako njezino objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača.¹⁴⁵ U odluci u kojoj sud usvaja tužbeni zahtjev određuje i rok za njeno ispunjenje te novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispuni obvezu iz odluke ili ju ispuni sa zakašnjenjem.¹⁴⁶

Posebnost učinka sudske odluke kojom se usvaja tužbeni zahtjev je u tome što obvezuje tuženika da se u budućnosti suzdrži od istog ili sličnog protupravnog ponašanja, ali u odnosu na sve potrošače. Stoga se subjektivne granice pravomoćnosti šire i pomiču tako da odluka donesena u postupku kolektivne pravne zaštite neće djelovati samo između tužitelja i tuženika, već će se na nju moći pozivati i svaki pripadnik određene skupine kojom donesena odluka ide u prilog, te pritom nije značajno jesu li pripadnici te skupine bili članovi udruge koja je pokrenula taj postupak ili ne.¹⁴⁷ Također, pokretanje ili vođenje postupka kolektivne zaštite ne sprečava potrošača kojom je postupanjem trgovca prouzročena šteta da pred nadležnim sudom pokrene postupak za naknadu štete protiv trgovca koji mu je nedopuštenim postupanjem prouzročio štetu, da pred sudom pokrene postupak za poništenje ili utvrđivanje ništivosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja ili da pred

¹⁴¹ ZZP, čl. 116., st. 1.

¹⁴² Ibid., čl. 118.

¹⁴³ Ibid., čl. 130.

¹⁴⁴ Ibid., čl. 122.

¹⁴⁵ Ibid., čl. 123.

¹⁴⁶ Ibid., čl. 124.

¹⁴⁷ Maganić, op. cit. (bilj. 138)

sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila o zaštiti potrošača.¹⁴⁸ Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ima obvezujuću snagu prema ostalim sudovima u postupku koji potrošač osobno pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika.¹⁴⁹

Dakle, potrošači koji su sklopili pretplatnički ugovor s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, osim zaštite na individualnoj razini, prvo putem ulaganja prigovora pred operatorom u dva stupnja, a zatim i stavljanjem zahtjeva pred Agenciju te eventualno ulaganje žalbe protiv odluke Agencije pred Visokim upravnim sudom, mogu svoju pravnu zaštitu ostvarivati i putem kolektivne pravne zaštite. Posebno se ističe važnost zaštite kolektivnih interesa u slučaju bagatelnih šteta ili u slučaju masovnih povređivanja kolektivnih dobara. Ponekad je ekonomska šteta za pojedinca premala da bi se upuštao u parnični postupak, te bi mu to prouzročilo veći trošak nego korist, stoga će i povreditelj kolektivnih interesa pripadnika neke skupine i sam računati s ekonomskom neisplativošću pokretanja parnice možebitno povrijeđenih, zbog njihove neznatne vrijednosti, koje pod određenim uvjetima mogu pridonijeti ostvarivanju ekstra profita.¹⁵⁰ To je također jedan od razloga zbog kojih zakonodavac predviđa oblik zaštite interesa potrošača i u tim slučajevima upravo preko drugih subjekata koji mogu putem tužbe za zaštitu kolektivnih interesa pružiti zaštitu potrošačima koji su u podređenom položaju spram trgovaca.

7.5. Analiza i izvješće Agencije

Nakon razmatranja zakonskih odredbi koje uređuju pretplatničke ugovore u elektroničkim komunikacijama, pogotovo njihovo sklapanje i raskid te zaštitu krajnjih korisnika, postavlja se pitanje kako to funkcionira u praksi, odnosno jesu li te odredbe dovoljne i primjenjuju li se na pravilan način. Također, vidjet ćemo i koliko se zapravo krajnji korisnici služe sredstvima zaštite koja su im na raspolaganju.

Prema izvješću Agencije za 2021. godinu¹⁵¹, u trećem stupnju rješavanja spora, pred Povjerenstvom Agencije bilo je zaprimljeno 1258 zahtjeva, što je 142 spora manje nego

¹⁴⁸ Baran, Orlić Zaninović, op. cit. (bilj. 137), str. 86.

¹⁴⁹ ZZP, čl. 126.

¹⁵⁰ Maganić, op. cit. (bilj. 138)

¹⁵¹ Izvješće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama za 2021., Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, travanj 2022., dostupno na:

prethodne 2020. godine. 2020. godine također je bio zabilježen pad broja predmeta u trećem stupnju, stoga možemo zaključiti kako, unazad nekoliko godina, bilježimo padajući trend što se tiče broja zahtjeva koje Agencija zaprima te se može istaknuti da operatori sve više usvajaju praksu Agencije, a što je u skladu s krajnjim ciljem da korisnik već u prvom stupnju dobije ispravnu odluku.¹⁵² Od prije spomenutih 1285 zahtjeva, njih petstotinjak je rješenjem obustavljeno. Najčešći razlog obustave je bio taj što su operatori naknadno promijenili svoju odluku iz drugog stupnja te riješili prigovor u korist korisnika ili zbog utvrđene nenadležnosti Agencije. Također, jedan od razloga obustave rješenja je i propuštanje zakonom predviđenih rokova. Stoga je dobro još jednom naglasiti kako krajnji korisnici moraju biti oprezni da na vrijeme ulažu svoje prigovore i zahtjeve kako ne bi propustili priliku za takvim načinom rješavanja spora. Za preostale sporove u kojima je Agencija donijela odluke uočeno je kako je kod većine operatora postotak pozitivnih odluka niži od 50%, što ukazuje na daljnji pozitivan trend ispravnosti postupanja operatora, budući da je takve odluke potvrdila i Agencija. Što se tiče razloga pokretanja spora, Agencija je analizom utvrdila kako se zahtjevi za rješavanjem spora velikim dijelom odnose na traženje prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora zbog povreda odredbi ugovora, a zatim na obračun potrošnju i ostvareni promet. Također, još je uvijek velik broj prigovora koji se odnose na pravo raskida ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja, a na što korisnici imaju pravo sukladno ZZP-u u slučajevima prodaje na daljinu ili izvan poslovnih prostora operatora.

S jedne strane takvi trendovi padajućeg broja zahtjeva ukazuju na jasnoću i dobru primjenu zakonskih odredbi i postupanje operatora, a s druge strane postavlja se pitanje zbog čega dolazi do odbacivanja zahtjeva krajnjih korisnika. Jedan od razloga ranije naveden je propuštanje rokova, no vjerojatno je i jedan od čimbenika nepoznavanje, odnosno neupućenost i neinformiranost krajnjih korisnika u prava i obveze kako svojih, tako i operatora. Naime, jedno manje istraživanje¹⁵³ od dvjestotinjak ispitanika pokazalo je kako samo 29,56% ispitanika smatra da je čitanje općih uvjeta poslovanja bitno prije potpisivanja ugovora, dok ih ostatak ispitanika smatra ili nebitnima, nerazumljivima ili ih ne zanimaju ili čak ne znaju pronaći. To može biti velik problem pri ostvarivanju zaštite krajnjih korisnika jer ih većina automatski, bez čitanja, razumijevanja i obraćanja previše pažnje potpisuje ugovore i pristaje na uvjete operatora te se kasnije pozivaju na neznanje, a sami svojim potpisom

<https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2022/dokumenti/Izve%C5%A1%C4%87e%20sporovi%202021.pdf>, stranica posjećena 1. srpnja 2022.

¹⁵² Ibid.

¹⁵³ Banožić Mateja, Zaštita potrošača u pružanju telekomunikacijskih usluga, *Suvremena trgovina* 1(42), str. 33.

potvrđuju da su pročitali opće uvjete poslovanja. Često se budući pretplatnici oslanjaju i na informacije i upute koje dobiju od djelatnika na prodajnim mjestima operatora koji su samo informativnog karaktera i koji ne zamjenjuju čitanje općih uvjeta poslovanja. Tako i u predmetu *Us-12546/2011-6*, tužitelj ne osporava da je svojim potpisom potvrdio da je pročitao i prihvatio opće uvjete operatora, prema kojima nije sporno da se neiskorištene jedinice ne prebacuju na idući mjesec, ali se poziva na prijevarno ponašanje operatora i dovođenje u zabludu od strane djelatnika koji su ga uputili kako se preostale jedinice prebacuju u idući mjesec. Tako Visoki upravni sud donosi:

„Naime, u postupku je nedvojbeno utvrđeno da su tužitelji svojim potpisom potvrdili zaprimanje Općih uvjeta poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. kao i Specifikaciju ugovorenog tarifnog paketa, odnosno uz uvjete korištenja ugovorene opcije potpisom zahtjeva prihvatili su i uvjete tarifnog modela. Kako iz naprijed navedene Specifikacije tarifnih modela proizlazi da se neiskorištene minute razgovora, SMS poruka, količine podataka ili vrijeme predviđeno za korištenje HotSpota, a koje je uključeno u mjesečnu naknadu, ne prenosi u slijedeći mjesec, odnosno u slijedeće obračunsko razdoblje, te prigovor tužitelja da su smatrali nepotrebnim čitati sve odredbe ugovora budući su dobili usmenu informaciju od djelatnice Hrvatskog Telekoma d.d. vezano za predmetni tarifni paket, nije od utjecaja na drugačije rješenje ove upravne stvari, budući pretplatnički ugovor sadrži sve potrebne podatke o konkretnoj usluzi kako je i propisano citiranim člankom 41. stavak 2. Zakona. (...) Prigovori tužitelja vezani uz prijevarno ponašanje djelatnika operatora nisu odlučni jer ne mogu biti predmetom upravnog postupka pred tuženim tijelom, već drugim nadležnim tijelom za kaznena djela na što ukazuje i tuženo tijelo u odgovoru na tužbu.“¹⁵⁴

Smatram kako bi u tom području trebalo povećati svijest krajnjih korisnika i važnost čitanja ugovora koje sklapaju te, s druge strane, poraditi na jasnoći, transparentnosti i jednostavnosti jezika onog što krajnji korisnici potpisuju kako bi već pri potpisivanju bili svjesni mogućih posljedica određenih postupanja. Također, velik broj korisnika pri sklapanju ugovora vjerojatno ni ne zna u čemu se točno sastoji i koji su sve mehanizmi njihove pravne zaštite kada su u pitanju pretplatnički ugovori u elektroničkim komunikacijama. S obzirom na velik broj pretplatničkih ugovora koji se sklapa u današnje vrijeme, smatram da bi bilo poželjno kada bi se više navedena problematika približila potrošačima na svima dostupan, razumljiv i jednostavan način. Time bi se vjerojatno smanjio broj odbačenih predmeta pred nadležnim

¹⁵⁴ Visoki upravni sud RH, Us-12546/2011-6 od 12.04.2012., str. 3

tijelima, a i broj sporova općenito u tom području, što bi onda olakšalo i ubrzalo postupanje u ostalim postupcima.

8. Zaključak

Nakon analize koju ovaj rad donosi, možemo uočiti i pozitivne i negativne strane reguliranja pretplatničkog ugovora od strane našeg zakonodavca. S obzirom na već spomenuti odnos subordinacije između krajnjih korisnika i operatora, potrebno je s puno opreza pristupiti toj problematici. Prvenstveno Zakon o elektroničkim komunikacijama, pravilnici Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti pa onda i Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o obveznim odnosima postavljaju pred operatere brojne zahtjeve u pogledu transparentnosti, jednostavnosti, jasnoće, razumljivosti i poštenosti poslovne prakse u njihovu postupanju prema krajnjim korisnicima, dok je s druge strane uspostavljen jedan specifičan sustav zaštite krajnjih korisnika kojemu je cilj što brže i jednostavnije rješavanje potencijalnih sporova. Postavlja se pitanje koliko je taj sustav zaista pristupačan korisnicima i koliko ga oni uopće poznaju i koriste. Smatram da je dobrom dijelu pretplatnika zapravo nepoznato koja su sve njihova prava i obveze, a i koja sve prava i obveze operatori imaju prema njima. Također, jedan od velikih problema jest i činjenica da velik broj korisnika ne čita opće uvjete prije potpisivanja samog ugovora. Trebali bismo podizati svijest o važnosti toga i poticati ljude preko medija, udruga potrošača i ostalih dostupnih sredstava da se informiraju na vrijeme o pravima i obvezama obiju strana u pretplatničkom ugovoru. Naravno, i na operatorima leži odgovornost da svojim radnjama ne nastupaju u zloj vjeri prema svojim korisnicima i da ulože dovoljno truda u razjašnjavanje svih poteškoća koje bi krajnji korisnici mogli imati. Također, smatram pozitivnim način na koji je hrvatski zakonodavac implementirao europske direktive te osmislio sustav u kojem se krajnji korisnici prvo obraćaju svom operatoru u svrhu rješavanja problema, a zatim jednom ne-sudskom tijelu koje je zaduženo za uređenje toga područja. Tek kada je iscrpljen taj specifični pravni put, krajnji korisnici imaju priliku pokrenuti sudski postupak i to po pravilima upravnog postupka. Smatram da su se na taj način uvelike sudovi rasteretili od potencijalnih brojnih postupaka, a i samim korisnicima je ovakav način rješavanja eventualnih sporova puno bliži i prihvatljiviji, a i financijski dostupniji. Problem vidim ponovo u nedovoljnoj upućenosti krajnjih korisnika da uopće na te načine mogu ostvarivati svoju pravnu zaštitu te potencijalno rješenje vide u promjeni operatora. Pozitivno je što statistika pokazuje sve veću ujednačenost operatora i Agencije sa sudovima u primjeni relevantnih zakona i propisa. Dugoročno gledajući, postupnom edukacijom krajnjih

korisnika i pojačanim nadzorom nad uvjetima koje postavljaju operatori i nad njihovim postupanjima prema krajnjim korisnicima mogli bismo povećati zadovoljstvo krajnjih korisnika u korištenju usluga elektroničkih komunikacija, a i još više smanjiti broj nastalih sporova na obostrano zadovoljstvo i korist krajnjih korisnika i operatora.

9. Popis literature

1. Borić Željko, Pretplatnički ugovor, Pravo i porezi, br. 11/13, studeni 2013.
2. Klarić Petar, Vedriš Martin, Građansko pravo, Narodne novine, 2014.
3. Pošćić Ana, Nepoštena klauzula u potrošačkim ugovorima, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, god.43, 2/2006, str. 167.
4. Vidas Ivan, Sklapanje ugovora na daljinu i raskid – relevantna sudska praksa, 2021.
<https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/44629>
5. Misija, vizija i vrijednosti (hakom.hr)
6. Radosavljević Milan, Telekomunikacijske pretplatničke usluge, Pravo i porezi, br. 11, studeni 1999.
7. Maričić Domagoj, Rješavanje sporova operatora i korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga, <https://www.iusinfo.hr/strucni-clanci/CLN20V01D2012B474>
8. Baran Nevenka, Orlić Zaninović Senka, Zaštita potrošača, Priručnik za polaznike/ice, Pravosudna akademija 2019.,
<https://pak.hr/cke/obrazovni%20materijali/Za%c5%a1tita%20potro%c5%a1a%c4%8da.pdf>
9. Maganić Aleksandra, Osnovne značajke kolektivne pravne zaštite, Informator, 2014.
<https://informator.hr/strucni-clanci/osnovne-znacajke-kolektivne-pravne-zastite>
10. Izvješće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama za 2021., Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, travanj 2022.,
<https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2022/dokumenti/Izvje%C5%A1%C4%87e%20sporovi%202021.pdf>
11. Banožić Mateja, Zaštita potrošača u pružanju telekomunikacijskih usluga, Suvremena trgovina 1(42)
12. Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska, <https://www.a1.hr/hr/opci-uvjeti-poslovanja#c112>
13. Opći uvjeti poslovanja za mobilne usluge Hrvatskog Telekom, [file:///C:/Users/Ivan/Downloads/Op%C4%87i%20uvjeti%20poslovanja%20za%20mobilne%20usluge%20Hrvatskog%20Telekoma%20\(u%20primjeni%20od%2001.01.2020.\).pdf](file:///C:/Users/Ivan/Downloads/Op%C4%87i%20uvjeti%20poslovanja%20za%20mobilne%20usluge%20Hrvatskog%20Telekoma%20(u%20primjeni%20od%2001.01.2020.).pdf)

14. Opći uvjeti poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži,
https://cdn.telemach.hr/public/upload/pdf/Opći_uvjeti_poslovanja_Telemach_Hrvatska_doo_za_pruzanje_usluga_u_javnoj_pokretnoj_komunikacijskoj_mrezi.pdf

Popis zakona i drugih propisa

1. Zakon o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" br. 76/22.)
2. Zakon o obveznim odnosima ("Narodne novine" br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18., 126/21.)
3. Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine" br. 154/2011., 149/2013., 82/2014., 24/2015., 42/2016., 68/2019.)
4. Zakon o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 19/22.)
5. Direktiva br. 2002/22/EC, izmijenjena i dopunjena Direktivom br. 2009/136/EC
6. Pravilnik o načinu rada povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga ("Narodne novine" br. 124/11.)

Popis citiranih odluka

1. Visoki upravni sud RH, Usž 2078/2021-2 od 10.06.2021.
2. Upravni sud u Zagrebu, UsI-161/20-9 od 12.01.2021.
3. Upravni sud u Zagrebu, UsI-2930/16-23 od 26.02.2019
4. Županijski sud u Varaždinu, Gž 1039/2018-2 od 10.01.2020
5. Visoki upravni sud RH, UsII-10/2013-8 od 10.04.2013.
6. Upravni sud u Zagrebu, UsI-4230/19-7 od 23.11.2020.
7. Visoki upravni sud RH, Usž-1101/18-2 od 08.03.2018
8. Visoki upravni sud RH, Us-12546/2011-6 od 12.04.2012