

Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Iris Haralović i Lovro Klepac

PRETPLATNIČKI UGOVOR U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

Zagreb, 2015.

Ovaj rad je izrađen na Katedri za građansko pravo pod vodstvom izv. prof. dr. sc. Saše Nikšića i predan je na natječaj za dodjelu Rektorove nagrade u akademskoj godini 2014/2015.

## Sadržaj rada

I.	Uvod.....	2
II.	Pravni izvori .....	3
III.	Pojam i pravna narav pretplatničkog ugovora.....	5
IV.	Sklapanje pretplatničkog ugovora .....	9
	1. Sklapanje ugovora prema Zakonu o obveznim odnosima .....	9
	2. Sklapanje pretplatničkog ugovora .....	13
	a) Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama operatora .....	13
	b) Sklapanje ugovora na daljinu .....	18
	c) Sklapanje ugovora putem Interneta.....	22
	3. Univerzalna usluga - obvezno sklapanje ugovora.....	23
	4. Nepoštene odredbe općih uvjeta poslovanja operatora .....	25
	5. Zaštita maloljetnika i osoba s invaliditetom.....	29
V.	Prava i obveze ugovornih strana .....	32
	1. „Post-paid“ pretplatnički ugovor.....	32
	2. „Pre-paid“ pretplatnički ugovor .....	37
	3. Govorna pošta .....	39
	4. Usluge s posebnom tarifom.....	40
	5. Odgovornost za materijalne nedostatke .....	44
VI.	Prestanak pretplatničkog ugovora .....	47
	1. Raskid ugovora.....	47
	2. Raskid ugovora zbog uvođenja „naknade za pristup mobilnoj mreži“ .....	51
	3. Smrt pretplatnika fizičke osobe odnosno prestanak postojanja pravne osobe .....	53
	4. Prestanak ugovora odlukom suda ili drugog tijela .....	54
VII.	Izmjene Pravilnika od 1. svibnja 2015. ....	55
VIII.	Zaključak .....	58
	Popis literature.....	61
	Sažetak .....	64
	Summary .....	64

## I. Uvod

Elektroničke komunikacije su danas izrazito razvijena gospodarska grana, a pretplatnički ugovor je jedan od pravnih poslova koji se svakodnevno sklapaju u pravnom prometu. Prema statističkim podacima Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, 2013. godine su operatori koji djeluju na tržištu Republike Hrvatske pružali usluge gotovo pet milijuna korisnika u pokretnoj mreži, a bilo je prijavljeno više od milijun korištenih priključaka za širokopojasni pristup internetu.<sup>1</sup> Početkom devedesetih godina prošlog stoljeća nacionalna tržišta telekomunikacija su kontrolirali nacionalni telekomi, koji su pružali sve komunikacijske usluge i ujedno regulirali vlastito tržište. Liberalizacijom tržišta elektroničkih komunikacija, koja u državama članicama Europske unije započinje krajem devedestih godina i postupnim otvaranjem tržišta većem broju operatora, cijene usluga postaju pristupačnije, što dovodi do sklapanja znatno većeg broja pretplatničkih ugovora. U ovom radu se bavimo pravnim prikazom pretplatničkog ugovora. Izlaganje započinjemo definiranjem pojma i pravne naravi ovog ugovora. Nakon kratkog osvrtu na temeljni propis obveznog prava o sklapanju ugovora, prikazujemo različite načine sklapanja pretplatničkog ugovora. Uz sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama operatora, sve veći broj korisnika pretplatničke ugovore danas sklapa putem interneta, telefona i elektroničke pošte, što pridonosi raširenosti ovog ugovora, ali i zahtijeva striktnije uređenje radi zaštite prava korisnika usluga. U radu prikazujemo i temeljna prava i obveze sudionika pretplatničkog odnosa i najčešće vrste sporova do kojih dolazi zbog povrede ugovornih obveza. Na kraju, bavimo se načinima prestanka pretplatničkog ugovora, od kojih je svakako najvažniji raskid ugovora. Budući da 1. svibnja 2015. godine stupa na snagu novi Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, prikaz pretplatničkog ugovora zaključujemo isticanjem najvažnijih promjena koje on donosi u skladu s uočenim potrebama hrvatskog tržišta.

---

<sup>1</sup> Navedena statistika obuhvaća sve korisnike koji su barem jednom u određenom vremenskom razdoblju koristili elektroničku komunikacijsku uslugu u pokretnoj mreži ili nadoplatili korisnički račun (bon). Podaci o broju korisnika u pokretnoj i nepokretnoj mreži nalaze se na sljedećim poveznicama:

[http://www.hakom.hr/UserDocsImages/2014/e\\_trziste/GOD%20HRV%202013\\_Broj%20korisnika%20telefonskih%20usluga%20u%20nepokretnoj%20komunikacijskoj%20mre%C5%BEi.pdf](http://www.hakom.hr/UserDocsImages/2014/e_trziste/GOD%20HRV%202013_Broj%20korisnika%20telefonskih%20usluga%20u%20nepokretnoj%20komunikacijskoj%20mre%C5%BEi.pdf) i

[http://www.hakom.hr/UserDocsImages/2014/e\\_trziste/GOD%20HRV%202013\\_Broj%20korisnika%20telefonskih%20usluga%20u%20pokretnoj%20mre%C5%BEi.pdf](http://www.hakom.hr/UserDocsImages/2014/e_trziste/GOD%20HRV%202013_Broj%20korisnika%20telefonskih%20usluga%20u%20pokretnoj%20mre%C5%BEi.pdf)

## II. Pravni izvori

Općenito, izvori građanskog prava su Ustav Republike Hrvatske (dalje: Ustav), međunarodni ugovori kojih je RH stranka,<sup>2</sup> koji su po pravnoj snazi iznad zakona, zakoni, podzakonski propisi te, pod određenim pretpostavkama, pravila običajnog prava. Temeljni zakon Republike Hrvatske kojim se uređuju osnove obveznih odnosa, ugovorni i izvanugovorni odnosi je Zakon o obveznim odnosima<sup>3</sup> (u daljnjem tekstu: ZOO) iz 2005. godine. Pretplatnički ugovor nije isključivo uređen Zakonom o obveznim odnosima, već i Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14; dalje: ZEK) iz 2008. godine. Raniji Zakon o telekomunikacijama<sup>4</sup> iz 1994. i Zakon o telekomunikacijama<sup>5</sup> iz 2003. godine su također sadržavali odredbe o „pretplatničkim odnosima“, koje su bile prilagođene pravnoj stečevini Europske unije i suvremenim potrebama tržišta elektroničkih komunikacija novim propisima ZEK-a i njegovim izmjenama i dopunama.<sup>6</sup> Podzakonski propisi koje donosi ministar nadležan za poslove prometa i

<sup>2</sup> Ustav RH, NN 56/90, 135/97, 8/98, 113/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14 u čl. 134 propisuje: „Međunarodni ugovori koji su sklopljeni i potvrđeni u skladu s Ustavom i objavljeni, a koji su na snazi, čine dio unutarnjeg pravnog poretka Republike Hrvatske, a po pravnoj su snazi iznad zakona.“

<sup>3</sup> Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11.

<sup>4</sup> Zakon o telekomunikacijama NN 53/1994.

<sup>5</sup> Zakon o telekomunikacijama NN 122/2003.

<sup>6</sup> Odredba čl. 1. a. ZEK-a propisuje: „Ovim se Zakonom u pravni poredak Republike Hrvatske prenose sljedeći propisi Europske unije: Direktiva 2002/21/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Okvirna direktiva) (SL L 108, 24. 4. 2002.), Direktiva 2002/19/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o pristupu i međupovezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme (Direktiva o pristupu) (SL L 108, 24. 4. 2002.), Direktiva 2002/20/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o ovlaštenjima na području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Direktiva o ovlaštenjima) (SL L 108, 24. 4. 2002.), Direktiva 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnim uslugama i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (Direktiva o univerzalnim uslugama) (SL L 108, 24. 4. 2002.), Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) (SL L 201, 31. 7. 2002.), Direktiva Komisije 2002/77/EZ od 16. rujna 2002. o natjecanju na tržištima elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (SL L 249, 17. 9. 2002.), Direktiva 2006/24/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 15. ožujka 2006. o zadržavanju podataka proizvedenih ili obrađenih u vezi s pružanjem javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ili javnih komunikacijskih mreža te o dopuni Direktive 2002/58/EZ (SL L 105, 13. 4. 2006.), Direktiva 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o izmjenama i dopunama Direktive 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama, Direktive 2002/58/EZ o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektroničkih komunikacija i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za primjenu propisa o zaštiti potrošača (SL L 337, 18. 12. 2009.), Direktiva 2009/140/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o izmjenama i dopunama Direktiva 2002/21/EZ o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge, 2002/19/EZ o pristupu i međupovezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme, te 2002/20/EZ o ovlaštenjima na području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (SL L 337, 18. 12. 2009.), Odluka br. 676/2002/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o regulatornom okviru politike radiofrekvencijskog spektra u Europskoj zajednici (Odluka o radiofrekvencijskom spektru) (SL L 108, 24. 4. 2002.).“

infrastrukture te državno regulatorno tijelo, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: HAKOM) također su bitan izvor prava na području pretplatničkih ugovora, kao npr. Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (u daljnjem tekstu: Pravilnik),<sup>7</sup> Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: Pravilnik o univerzalnim uslugama)<sup>8</sup>, Pravilnik o prenosivosti broja<sup>9</sup> i dr. Nadalje, što se tiče pravila običajnog prava, ZOO u čl. 12. st. 4 propisuje: „U obveznim odnosima među ostalim sudionicima primjenjuju se običaji kad je njihova primjena ugovorena ili zakonom propisana.“ Pretplatnički ugovor je pravni posao koji se sklapa u pravilu između pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga (operatora) i fizičkih ili pravnih osoba koje ne sklapaju te ugovore u okviru svoje redovite, profesionalne gospodarske djelatnosti (što je značajka trgovačkih ugovora). To ne znači da pretplatnički ne može biti trgovački ugovor. Naprotiv, u slučajevima kada ga sklapaju trgovačka društva (operator i drugo trgovačko društvo) u okviru svoje redovite gospodarske djelatnosti ili u vezi s njom, radi se o trgovačkom ugovoru. Odredba čl. 12. st. 1. ZOO određuje: „U obveznim odnosima među trgovcima primjenjuju se trgovački običaji čiju su primjenu ugovorili i praksa koju su međusobno razvili.“ Odredba čl. 12. st. 2. propisuje i kako se u odnosima nastalim iz trgovačkih ugovora primjenjuju i običaji koje trgovci redovito primjenjuju u istim takvim odnosima, osim ako njihova primjena nije izrijekom ili prešutno isključena. Bitno je također naglasiti razliku između trgovačkih (poslovnih) običaja i prakse razvijene među ugovornim stranama kao pravnim izvorima. Kako proizlazi iz odredaba čl. 12. ZOO-a, trgovački običaji primjenjuju se u cijeloj ili dijelu poslovne zajednice, među svim trgovcima, bez obzira na to jesu li im poznati, jer se za njih smatra da su dovoljno iskusni i da dovoljno poznaju poslovno područje kojim se bave da bi se takvi običaji uvijek mogli primijeniti, osim ako ih sami subjekti obveznog odnosa isključe.<sup>10</sup> Da bi određeni običaj prestao biti trgovačkim običajem, treba ga prestati primjenjivati veći broj ili svi trgovci u određenoj struci ili zajednici. S druge strane, praksa ustanovljena među ugovornim stranama primjenjuje se samo između tih strana ugovora, na temelju njihovog ranijeg ponašanja prilikom sklapanja nekog ranijeg ugovora. Njezina primjena prestaje već kad samo jedna ugovorna strana takvu praksu prestane koristiti. Kao i u drugim zemljama

---

<sup>7</sup> Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, NN (154/11, 149/13, 82/14), HAKOM.

<sup>8</sup> Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, NN (146/12, 82/14), HAKOM.

<sup>9</sup> Pravilnik o prenosivosti broja, NN (100/12), HAKOM.

<sup>10</sup> Goldštajn, A.: Trgovačko ugovorno pravo – međunarodno i komparativno, 4. izdanje, Narodne novine, Zagreb, 1991., str. 94.: „Prema tome trgovačke običaje kao *lex contractus* treba isključiti ako se ne želi primjena nekog pravila...“.

europske kontinentalne pravne tradicije, sudska praksa i odluke državnih regulatornih i drugih tijela u području elektroničkih komunikacija, a niti pravna znanost nisu izvori prava u formalnom smislu. Čl. 115 st. 3. Ustava RH izrijeком propisuje: „Sudovi sude na temelju Ustava, zakona, međunarodnih ugovora i drugih važećih izvora prava.“ Iako sudovi u Republici Hrvatskoj sude samo na temelju navedenih izvora prava, treba spomenuti važan utjecaj sudske prakse i pravne znanosti. Sudsku praksu neki autori nazivaju posrednim ili neizravnim izvorom prava,<sup>11</sup> dakle sud koji rješava u konkretnom predmetu se ne može pozivati na raniju odluku istog ili nekog drugog suda, već takve ranije odluke (naročito viših) sudova mogu utjecati na jedinstvenu primjenu zakona, ujednačavanje sudske prakse i sl. Međutim, čl. 394.a. Zakona o parničnom postupku (u daljnjem tekstu: ZPP)<sup>12</sup> određuje da je sud kojem je predmet vraćen na ponovno postupanje u tom predmetu vezan pravnim shvaćanjem na kojemu se temelji rješenje revizijskog suda kojim je ukinuta pobijana drugostupanjska, odnosno kojim su ukinute drugostupanjska i prvostupanjska presuda. Iz ove je odredbe vidljivo kako su ipak sudovi u određenim slučajevima vezani shvaćanjima i odlukama viših sudova. U tom smislu važan je i čl. 40. st. 2. Zakona o sudovima kojim je propisano da je pravno shvaćanje sjednice svih sudaca ili odjela viših sudova obvezno za sva drugostupanjska vijeća odnosno suce pojedince tog odjela ili suda.<sup>13</sup> Pravna znanost također nema karakter izvora prava, već može na pravnu praksu pozitivno djelovati svojim autoritetom.<sup>14</sup>

### **III. Pojam i pravna narav pretplatničkog ugovora**

Pretplatnički ugovor u elektroničkim komunikacijama je ugovor kojim se jedna strana (operator) obvezuje pružati usluge elektroničkih komunikacija (određene kvalitete) putem

---

<sup>11</sup> Klarić, P., Vedriš, M.: Građansko pravo, Narodne Novine, Zagreb, 2008., str. 23. (u daljnjem tekstu: Klarić, Vedriš)

<sup>12</sup> Zakon o parničnom postupku, NN 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 123/08, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14.

<sup>13</sup> Čl. 40. st. 2. Zakona o sudovima: „Pravno shvaćanje prihvaćeno na sjednici svih sudaca odnosno sudskog odjela Vrhovnog suda Republike Hrvatske, Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske, Visokog upravnog suda Republike Hrvatske, Visokog prekršajnog suda Republike Hrvatske i sjednici odjela županijskog suda obvezno je za sva drugostupanjska vijeća ili suce pojedince tog odjela, odnosno suda.“

<sup>14</sup> Klarić, Vedriš, str. 23.

elektroničke komunikacijske mreže koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi, a druga ugovorna strana (pretplatnik) se za to obvezuje platiti joj određenu naknadu.<sup>15</sup>

Pretplatnički ugovor je relativno nova vrsta ugovora čija je pravna narav složena. Razvoj telekomunikacijskih mreže i usluga doveo je do potrebe regulacije novih odnosa između operatora<sup>16</sup> i pretplatnika.<sup>17</sup> Pretplatnički ugovor je pravna osnova pretplatničkog odnosa koji postoji između te dvije ugovorne strane. U ZOO-u ne postoji tipizirana vrsta ugovora pod nazivom pretplatnički ugovor. Iako nije uređen odredbama ZOO-a koji je temeljni propis za ugovorne obveze, njegov je sadržaj propisan ZEK-om koji koristi naziv pretplatnički ugovor, što znači da se radi o tipičnom nominatnom ugovoru. ZOO se na pretplatnički ugovor primjenjuje kao opći zakon koji uređuje osnove obveznih odnosa u onom dijelu koji nije reguliran Zakonom o elektroničkim komunikacijama, koji je u ovom slučaju u odnosu na ZOO *lex specialis*. Takav odnos proizlazi iz samih odredaba ZEK-a, koji je jedini zakon koji regulira pretplatničke odnose operatora i korisnika usluga, tj. pretplatnika, iako je ZOO temeljni zakon koji regulira ugovorne odnose. Stajalište da je ZEK specijalni zakon je sadržano i u djelomičnom i privremenom mišljenju HAKOM-a<sup>18</sup> u regulatornom sporu između operatora u pogledu plaćanja naknade za kašnjenje u isporuci određenih veleprodajnih usluga, iako u odluci nije izrijeком spomenuto da HAKOM smatra da je ZEK *lex specialis* u odnosu na pretplatnički ugovor. Naravno, na sve slučajeve koji nisu uređeni ZEK-om i općim uvjetima poslovanja, primjenjuju se opća pravila obveznog prava iz ZOO-a, što pružatelji usluga redovito i izrijeком naglašavaju u općim uvjetima poslovanja na temelju kojih sklapaju velik broj individualnih ugovora. ZEK ne sadrži definiciju pretplatničkog ugovora, osim što u čl. 41. st. 1. propisuje da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom. Pretplatnički ugovor čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa, kako je određeno u čl. 41. st. 4. ZEK-a. On mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Potreba za odredbama kojima se štite potrošači je jasna iz razloga što su upravo potrošači (ovdje pretplatnici kao fizičke osobe u smislu definicije potrošača) ti koji se najčešće nalaze u nepovoljnom položaju u odnosu prema

---

<sup>15</sup> ZEK ne sadrži definiciju pretplatničkog ugovora, već navedena definicija proizlazi iz odredaba glave VII. ZEK-a, u kojoj su uređena prava i obveze operatora i pretplatnika.

<sup>16</sup> Operator: pravna ili fizička osoba koja pruža ili je ovlaštena pružati javnu komunikacijsku uslugu, ili davati na korištenje javnu komunikacijsku mrežu ili povezanu opremu (čl. 2., st. 1. t. 51. ZEK-a).

<sup>17</sup> Pretplatnik je svaka fizička ili pravna osoba koja je sklopila ugovor s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga o pružanju tih usluga (čl. 2., st. 1., t.36).

<sup>18</sup> Djelomično i privremeno rješenje HAKOM-a, 376-04/DM-13-30 od 28.2.2013.



operatorima koji unaprijed određuju uvjete poslovanja u kontekstu kojih se često govori o nepoštenim odredbama. Promicanjem interesa korisnika i regulacijom tržišnog natjecanja usluga bavi se Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: HAKOM), čiji je djelokrug propisan ZEK-om. HAKOM može i mora iskoristiti svoje ovlasti sukladno nadležnosti koja mu je dana ZEK-om. Kao nadležno tijelo, može naložiti operatorima izmjene pojedinih odredaba općih uvjeta poslovanja koje smatra spornima, odnosno određene izmjene ako je potrebno donošenje odluke o suglasnosti na dostavljene opće uvjete poslovanja.<sup>19</sup> Kontrola koju provodi HAKOM uravnotežuje odnos između operatora i pretplatnika, u kojem je svakako operator ekonomski jača ugovorna strana. Neravnopravnost njihovog odnosa proizlazi i iz činjenice da je operator sastavljač općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja pojedinih usluga, koje pretplatnik može prihvatiti ili odbiti (tzv. *take it or leave it* princip).

Prema vrsti pravnog posla ovo je dvostran, i to dvostranoobvezujući, naplatan i neformalan pravni posao koji se sklapa pristupanjem (adhezijom). Adhezijski način sklapanja ugovora omogućuje da se ugovor sklopi na način da pretplatnik operatoru stavlja ponudu za sklapanje ugovora, na temelju javnog poziva operatora i općih uvjeta koje je operator unaprijed objavio.<sup>20</sup> Operator nudi pružanje svojih usluga velikom broju korisnika u istom sadržaju, te ako druga strana želi zasnovati pretplatnički odnos s tim operatorom, to može učiniti ako pristane ne primjenju općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja usluga i cjenika, bez mogućnosti izmjena. Pretplatnički ugovor je dvostranoobvezujući ugovor jer se obje ugovorne strane obvezuju na određenu činidbu, operator na pružanje elektroničke komunikacijske usluge koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi, a pretplatnik na plaćanje naknade za pružene usluge. Iz odredbe čl. 41. st. 2. ZEK-a. ne može se sa sigurnošću zaključiti radi li se o formalnom ugovoru. Navedena odredba propisuje: „Pretplatnički ugovor i opći uvjeti poslovanja iz članka 42. ovoga Zakona moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje.“<sup>21</sup> Ova odredba upućuje na to da se pretplatnički ugovor u pravilu sklapa u pisanom obliku, ali ona nema jednako pravno značenje kao odredba koja izrijeком određuje da je za valjanost ugovora potreban pisani oblik.<sup>22</sup> U pravilu se pretplatnički ugovori sklapaju

---

<sup>19</sup> Popović N., Ljubić Karanović M., Šober Sošić, K.: Nepoštene odredbe u općim uvjetima poslovanja operatora na tržištu elektroničkih komunikacija, Hrvatska pravna revija, br. 7-8, 2013., str. 25.

<sup>20</sup> Klarić, Vedriš, str. 406.

<sup>22</sup> Npr. čl. 620. st. 2. ZOO-a propisuje: „Ugovor o građenju mora biti sklopljen u pisanom obliku.“

u pisanom obliku, a o drugim oblicima sklapanja ugovora vidi *infra* IV. 2. Sklapanje pretplatničkog ugovora.

Pri definiranju pravne naravi treba se osvrnuti na to da činidba operatora po svom sadržaju odgovara činidbi nalogoprimca iz ugovora o nalogu.<sup>23</sup> Prema čl. 763. st. 1. ZOO, ugovorom o nalogu obvezuje se i ovlašćuje nalogoprimac poduzimati za račun nalogodavca određene poslove. Tako se i kod pretplatničkog ugovora operator obvezuje pružati elektroničke komunikacijske usluge (uspostavljati pozive, omogućiti slanje SMS i MMS poruka, omogućiti pristup internetu itd.), a pretplatnik se obvezuje za to mu platiti određenu naknadu. Činidba ugovora o nalogu može obuhvaćati bilo koje poslove koje nalogoprimac obavlja za nalogodavca, a ne samo pravne poslove.<sup>24 25</sup> U dijelu uređen odredbama ZEK-a, na pretplatnički ugovor će se na odgovarajući način primjenjivati, kao *lex generalis*, odredbe ZOO-a koje uređuju ugovor o nalogu.

Pretplatnički ugovor se sastoji od javnopravnih i privatnopravnih elemenata. Javnopravni elementi spominju se u kontekstu toga što su operatoru dane neke javne ovlasti prema čl. 3. ZEK-a koji elektroničku komunikacijsku infrastrukturu, obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, prostorno planiranje, gradnju, održavanje, razvoj i korištenje elektroničkih komunikacijskih mreža, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, te upravljanje i uporabu radiofrekvencijskog spektra, adresnog i brojevnog prostora, kao prirodno ograničenih općih dobara svrstava među dobra od interesa za Republiku Hrvatsku. Radiofrekvencijski spektar je opće dobro čija je djelotvorna uporaba od interesa za RH, a HAKOM je, sukladno propisima,<sup>26</sup> nadležan za poticanje i osiguravanje njegove učinkovite i djelotvorne uporabe. Pružanje usluga prema ZEK-u je povjereno operatorima, što se uz zakonsko određenje elektroničke infrastrukture kao općeg dobra smatra javnopravnom komponentom pretplatničkog ugovora. Privatnopravni elementi nalaze se u ostalim ugovornim odredbama koje su izraz slobodne volje ugovaratelja. Iz toga

---

<sup>23</sup> Borić, Ž., Pretplatnički ugovor - primjena Zakona o elektroničkim komunikacijama, Informator, br. 6233, od 30.11.2013., str.7.

<sup>24</sup> Čl. 1129. ZOO npr. određuje kako se poslovođa bez naloga nakon odobrenja poduzetog posla od strane gospodara posla smatra nalogoprimcem od početka obavljanja posla (*ex tunc*). Poslovodstvo bez naloga vrlo često podrazumijeva obavljanje nekog drugog, a ne pravnog posla, odobrenjem kojeg će se smatrati ugovorom o nalogu. To upućuje na zaključak da činidba iz ugovora o nalogu ne mora biti pravni posao.

<sup>25</sup> Klarić, Vedriš: „ZOO očito nije prihvatio gledište teorije da bi objektom ugovora o nalogu bili pravni poslovi, a ugovora o djelu razni drugi, faktični poslovi. Redaktori ZOO (čl. 763. – 784.) koncipirali su ugovor o nalogu kao naplatan ugovor s dvije iznimke: kad je besplatnost ugovorena i kad proizlazi iz naravi međusobnog odnosa ugovaratelja (srodstvo, prijateljstvo i sl.)“

<sup>26</sup>HAKOM-ova nadležnost propisana je njegovim statutom, ZEK-om i Radijskim propisima Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU).

proizlazi da je načelo dispozitivnosti (načelo slobodne inicijative ili načelo autonomije) ograničeno. Dispozitivnost kao jedno od četiri načela karakteristična za građansko pravo znači da „građanskopravni odnos nastaje, prestaje i mijenja se voljom pravnih subjekata.“<sup>27 28</sup> U najužoj vezi s tim načelom je načelo ravnopravnosti subjekata u građanskopravnom odnosu. Ravnopravnost znači da ne postoji podređivanje jedne strane drugoj, ne postoji vlast jedne strane nad drugom (nema subordinacije). Kada se uzme u obzir da građanskopravni odnos nastaje voljom njegovih subjekata razumljiva je povezanost s načelom koje govori o ravnopravnosti tih volja.

## **IV. Sklapanje pretplatničkog ugovora**

### **1. Sklapanje ugovora prema Zakonu o obveznim odnosima**

Temelj velikog broja pravnih odnosa u koji ulaze ljudi u različitim sferama života je ugovor. Ugovor je dvostrani pravni posao, što znači da ne može samo jedna strana svojim očitovanjem sklopiti ugovor, već su za sklapanje istog potrebne barem dvije strane, odnosno dva suglasna očitovanja volje. ZOO određuje da je ugovor sklopljen kada se stranke suglase o bitnim sastojcima ugovora, odnosno u trenutku kada ponuditelj primi izjavu ponuđenika da prihvaća ponudu (čl. 253. i 254. ZOO). Inicijativa za sklapanje ugovora može biti izražena bilo ponudom, bilo pozivom da se stavi ponuda. Ponuda sadrži sve bitne sastojke ugovora. Ponuda stavljena neodređenom broju osoba naziva se općom ponudom, pod uvjetom da postoji *animus contrahendi*.<sup>29</sup> Čl. 249. ZOO-a određuje da se volja za sklapanje ugovora može izjaviti riječima, uobičajenim znakovima ili drugim ponašanjem iz kojeg se sa sigurnošću može zaključiti o njezinu postojanju, sadržaju i identitetu davatelja izjave. Prema istom članku, volja za sklapanje ugovora može se izjaviti i pomoću različitih komunikacijskih sredstava.

---

<sup>27</sup> Klarić, Vedriš, str. 7.

<sup>28</sup> Načelo dispozitivnosti uređuje čl. 2. ZOO-a koji određuje da sudionici u prometu slobodno uređuju obvezne odnose, a ne mogu ih uređivati suprotno Ustavu Republike Hrvatske, prisilnim propisima i moralu društva.

<sup>29</sup> Klarić, Vedriš: „U ponudi mora biti jasno izražena namjera da se sklopi ugovor.“, str. 404.

Što se tiče vremena i mjesta sklapanja ugovora, čl. 252. ZOO određuje da će se za trenutak sklapanja uzeti onaj kada ponuditelj primi izjavu o prihvaćanju ponude, a mjestom sklapanja smatrat će se mjesto sjedišta ponuditelja u vrijeme davanja ponude. Navedena odredba primjenjuje se samo kada se radi o distancijskom sklapanju ugovora. Odredba čl. 256. ZOO-a koja opisuje reklamu kao poziv da se stavi ponuda glasi: „Slanje kataloga, cjenika, tarifa i drugih obavijesti te oglasi dani u tisku, lecima, radiom, televizijom, elektroničkim putem ili na koji drugi način ne smatraju se ponudom za sklapanje ugovora, nego samo pozivom da se učini ponuda pod objavljenim uvjetima, ako drukčije ne proizlazi iz takvih izjava volje. No, pošiljatelj takvih poziva odgovarat će za štetu koju bi pretrpio ponuditelj ako bez osnovanog razloga nije prihvatio njegovu ponudu.“ Ovo je reklama, kao npr. e-mail primljen od operatora koji sadrži reklamni katalog proizvoda i usluga i predstavlja poziv primatelju da dade ponudu. Razlika između ponude i reklame je u tome što reklama ne sadrži jasno izraženu namjeru da se sklopi ugovor, tzv. *animus contrahendi*.<sup>30</sup> Ako primatelj e-maila ponudi sklapanje ugovora, a operator bez osnovanog razloga ne prihvati tu ponudu, odgovarat će mu za štetu koju bi ponuditelj imao jer je računao da će određenog dana imati na raspolaganju uslugu iz kataloga u e-mailu. Odgovarat će za *culpam in contrahendo*, što znači da bi u tom slučaju oštećeni ponuditelj mogao ostvariti zahtjev za naknadu stvarne štete i izmakle koristi.

Prema čl. 258. ZOO-a, ponuda obvezuje ponuditelja do isteka roka koji je određen za njen prihvata. Što se tiče oblika ponude u članku 259. ZOO je određeno da ponuda ugovora za čije sklapanje zakon zahtjeva poseban oblik obvezuje ponuditelja samo ako je učinjena u tom obliku. Tako i ponuda korisnika, upućena operatoru, da se sklopi ugovor, obvezuje ponuditelja ako je stavljena u pisanom obliku. Prema čl. 261. st. 1., ako je ponuda dana telefonom ili brzojavom potrebno ju je potvrditi preporučenim pismom najkasnije sljedećeg radnog dana. Prema čl. 261. st. 2. izostanak potvrde ne utječe na valjanost ugovora, ali strana koja nije dala potvrdu odgovara za štetu koja bi zbog toga eventualno nastala drugoj strani. O sklapanju pretplatničkog ugovora vidi *infra* IV. 2. Sklapanje pretplatničkog ugovora.

Za slučaj kada netko s osobom ovlaštenom za sklapanje pretplatničkog ugovora pregovara o sklapanju ugovora, a ugovor ne bude sklopljen, možemo primijeniti odredbu 251. ZOO-a koja propisuje da pregovori koji prethode sklapanju ugovora ne obvezuju. Prema odredbi čl. 251. st. 2. i 3. osoba koja je pregovarala ili prekinula pregovore suprotno načelu

---

<sup>30</sup> Klarić, Vedriš, *op. cit.*, str. 402.

savjesnosti i poštenja, odnosno započela pregovore bez prave namjere sklapanja ugovora, odgovarat će za time prouzročenu štetu drugoj strani. Ovdje se također radi o predugovornoj odgovornosti za nastalu štetu.

Da bi došlo do nastanka ugovora mora postojati suglasnost volja, što znači da je osim ponude potreban i prihvata od druge ugovorne strane. „Prihvata ponude je pozitivno očitovanje volje one strane kojoj je poslana ponuda.“<sup>31</sup> Po svom sadržaju prihvat mora biti sukladan ponudi, bez prijedloga da se ponuda u nekom dijelu izmjeni jer će se to onda smatrati stavljanjem nove ponude prijašnjem ponuditelju, prema čl. 264. ZOO. Za vrijeme prihvata smatra se da je to trenutak kada je ponuditelj primio izjavu ponuđenika da prihvaća ponudu. Ponuda se može prihvatiti ne samo izjavom, već i kad ponuđenik pošalje stvar i plati cijenu ili učini neku drugu konkludentnu radnju koja se na temelju ponude, prakse utvrđene među strankama ili običaja može smatrati izjavom o prijehu, kako određuje čl. 262. st. 2. ZOO. Stoga, pretplatnik koji sklapa ugovor ne mora izričito reći: „da, pristajem na ponudu od strane operatora“, već može i samom isplatom cijene ili nekom drugom radnjom izraziti svoj prihvat. Međutim, s obzirom na široku rasprostranjenost i stroge norme koje uređuju sklapanje pretplatničkog ugovora, konkludentno prihvaćanje ponude će češće biti prisutno kod produženja ugovora ili ugovaranja dodatnih opcija uz tarifu, raznih sporednih usluga i sl. U skladu s odredbom čl. 262. st. 3., ako se predomisli, svoj prihvat može povući samo prije nego ili u isto vrijeme kada ponuditelj primi tu izjavu. Iako se ne traži izričit prihvat, te se prijehom smatraju i druge radnje, šutnja nije jedna od njih. Ne dolazi do primjene pravila *qui tacet consentire videtur* koje kvalificira šutnju kao pristanak, čak i ako u ponudi stoji odredba da će se, ako ponuđenik ne odbije ponudu u određenom roku ili ponuđenu stvar ne vrati u određenom roku, to smatrati prijehom. Prema čl. 265. ZOO, jedna od iznimaka od tog pravila postoji u slučaju kada ponuđenik stoji u stalnoj poslovnoj vezi s ponuditeljem određene robe, kada će se za trenutak sklapanja ugovora uzeti onaj kada je ponuda stigla ponuđeniku, unatoč njegovoj šutnji. Ako je osoba nazočna za vrijeme stavljanja ponude, smatrat će se da je ponuda odbijena ako nije prihvaćena bez odgađanja, a ponudom nazočnoj osobi smatra se i ponuda učinjena putem telefona. To je neposredna ponuda s kojom se potencijalni pretplatnici svakodnevno susreću, bilo u centrima operatora, bilo kada im oni upute poziv putem telefona. Stoga možemo zaključiti da se, što se tiče nazočnosti prema ZOO-u ne misli na geografsku nazočnost jer se i sklapanje ugovora putem telefona smatra

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, str. 403.

sklapanjem ugovora među nazočnima.<sup>32</sup> Ugovorom sklopljenim među odsutnima smatra se npr. sklapanje ugovora putem elektroničke pošte jer ne postoji faktična mogućnost neposrednog pregovaranja. U slučaju sklapanja ugovora među odsutnima, prema teoriji primitka<sup>33</sup> koju prihvaća naše pravo, trenutak sklapanja ugovora je onaj kad ponuditelj primi izjavu ponuđenika da prihvaća ponudu. Prema odredbi čl. 267. ZOO-a, kad jedna strana umre ili postane nesposobna to ne utječe na učinak ponude, osim ako drugačije ne proizlazi iz namjere strana, običaja ili pravne naravi posla. Stoga prihvrat ponude može dati npr. supruga ponuđenika koji živi na istoj adresi kao umrli muž i želi ustrajati u sklapanju ugovora. Ako ponuđenik zakasni s prihvatom jer je prošao rok određen ponudom ili zakonom, ponuditelj prestaje biti vezan ponudom, a prihvrat se smatra novom ponudom. Čl. 266. ZOO-a određuje ako ponuditelj pošalje odmah ili najkasnije prvog idućeg radnog dana obavijest ponuđeniku da se ne smatra vezanim ponudom zbog zakašnjenja, ugovor nije sklopljen.

Postoje ugovori čije je sklapanje i sadržaj obvezno, što se događa u slučajevima ako je netko po zakonu dužan sklopiti ugovor. Odredbe propisa u cijelosti ili djelomično određuju sadržaj ugovora čije sklapanje zainteresirana osoba može tražiti bez odgađanja.

Već smo spomenuli da je način sklapanja pretplatničkog ugovora adhezijski, što znači da će jedna strana (u ovom slučaju pretplatnik) prihvatiti već unaprijed utvrđene i objavljene poslovne uvjete operatora. Naime, ti su opći uvjeti upućeni neodređenom broju osoba i tako operatori postižu racionalizaciju u vremenu jer nema klasične faze pregovora. Ugovori su istovjetnog sadržaja, a ne sadrže samo odredbe koje individualiziraju svaki ugovor kao npr. podaci o drugoj ugovornoj strani i pojedinoj tarifi ili usluzi koju pretplatnik bira. Pretplatnik pristupa unaprijed izrađenom ugovoru odakle i naziv sklapanje ugovora pristupom (adhezijom).<sup>34</sup> Postoje adhezijski i tipski ugovori, a razlika između njih je što kod adhezijskog ugovora nema nikakve mogućnosti izmjene odredaba, što znači da druga strana može ili prihvatiti ili odbiti u cjelosti te odredbe, dok je kod tipskih ugovora ponuditelj spreman pregovarati i odstupiti od nekih odredaba.<sup>35</sup> Kako su opći uvjeti poslovanja jedan od dijelova pretplatničkog ugovora od kojih nije dopušteno nikakvo odstupanje sklapanje pretplatničkog ugovora smatra se adhezijskim.

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, str. 405.

<sup>33</sup> Klarić, Vedriš, navode da, osim teorije primitka, postoje i teorija očitovanja, teorija otposljanja i teorija saznanja., str. 405 – 406.

<sup>34</sup> Slakoper, Z., Gorenc, V: obvezno pravo, Novi informator, Zagreb, 2009., str. 290.

<sup>35</sup> *Ibid.*

## 2. Sklapanje pretplatničkog ugovora

### a) Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama operatora

Pretplatnički ugovor predstavlja, kao i ostali ugovori, izvor prava i obveza ugovornih strana. Važno je najprije odrediti tko su ugovorne strane i koji je trenutak sklapanja ugovora, tj. od kojeg trenutka ovaj pravni posao proizvodi obveznopravne učinke. Što se tiče ugovornih strana, to su s jedne strane pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga, tj. operatori, a s druge strane pretplatnici.<sup>36</sup> Osobu pretplatnika kao ugovornu stranu ne treba poistovjećivati s korisnikom usluga i krajnjim korisnikom usluga.<sup>37</sup> Tako i čl. 2. ZEK razlikuje pretplatnika, kao ugovornu stranu pretplatničkog ugovora i korisnika usluga kao osobu koja se koristi javnom elektroničkom komunikacijskom uslugom, bilo za privatne ili poslovne svrhe, što zapravo uključuje i osobe koje se također bave pružanjem elektroničke komunikacijske usluge. ZEK izričito određuje i da korisnik usluge ne mora nužno biti i pretplatnik iste usluge. Razlikovanje pretplatnika kao ugovorne strane i krajnjih korisnika usluga naročito dolazi do izražaja u tzv. obiteljskim tarifama i paketima, gdje je pretplatnik „nositelj“ odabrane tarife, dok ostali korisnici nisu ugovorne strane pretplatničkog ugovora. Pretplatnika često operatori u svojim općim uvjetima poslovanja nazivaju „podnositeljem zahtjeva“. Taj izraz ne odgovara terminologiji koju koristi ZEK, a operatori ga koriste kako bi pretplatnicima približili i učinili razumljivijim opće uvjete poslovanja na kojima se temelji pretplatnički ugovor. Pojam „podnositelj zahtjeva“ s druge strane upućuje i na način sklapanja pretplatničkog ugovora, budući da se on sklapa na obrascu operatora koji se obično u općim uvjetima naziva „zahtjevom“. Sam podneseni i potpisani zahtjev od pretplatnika ne čini pretplatnički ugovor. Odredba čl. 41. st. 4. ZEK propisuje: „Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.“ S obzirom na to da su opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga javno objavljeni, pa se u skladu s odredbama ZOO-a smatra da su bili poznati ili mogli biti poznati pretplatniku, možemo reći da je trenutak sklapanja pretplatničkog ugovora trenutak potpisivanja ugovora

<sup>36</sup> O definiciji pretplatnika i operatora kao ugovornih strana pretplatničkog ugovora v. *supra* III. Pojam i pravna narav pretplatničkog ugovora.

<sup>37</sup> ZEK u čl. 2. st. 1. t. 25. određuje da je korisnik usluga: pravna ili fizička osoba koja se koristi javno dostupnom elektroničkom komunikacijskom uslugom ili zahtijeva tu uslugu, u privatne ili poslovne svrhe, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge. Čl. 2. st. 1. t. 26. definira pojam krajnjeg korisnika usluga i propisuje da je *krajnji korisnik usluga*: korisnik usluga koji ne obavlja djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

od strane korisnika i ovlaštene osobe koja je zaposlenik operatora, odnosno trenutak u kojem operator prihvati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Pretplatnik potpisivanjem „zahtjeva“ ili „obrasca“ i sl. prihvaća opće uvjete poslovanja, uvjete korištenja usluga za pojedine tarifne modele i cjenik usluga. Na to se poziva i Visoki upravni sud RH u obrazloženju odluke donesene u upravnom sporu pokrenutom protiv rješenja HAKOM-a.<sup>38</sup> Odredba čl. 8. Pravilnika određuje sadržaj obrasca ili zahtjeva kojeg podnosi ponuditelj, tj. pretplatnik. Zahtjev mora sadržavati ime i prezime odnosno naziv i sjedište pretplatnika, vrstu usluge koja se ugovara, naknadu za pružanje usluge i naznaku važećeg cjenika prema kojem će se ona naplaćivati, podatke o korisniku potrebne za dostavu računa i obavijesti ako se ne dostavljaju na naznačenu adresu nego elektroničkim putem, rok za početak pružanja ugovorene usluge, odredbe o trajanju ugovora i otkazu te pravima i obvezama nakon proteka vremena obveznog trajanja ugovora. Ponuditeljem se smatra osoba koja predlaže sklapanje ugovora drugoj ugovornoj strani, a taj njezin prijedlog sadrži sve bitne sastojke ugovora.<sup>39</sup> Međutim, kod izlaganja robe i stavljanja opće ponude može se dokazivati da to nije ponuda zato što odredba čl. 254. ZOO propisuje: „Prijedlog za sklapanje ugovora upućen neodređenom broju osoba koji sadrži bitne sastojke ugovora čijem je sklapanju namijenjen vrijedi kao ponuda, ako drukčije ne proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja.“ Drugi dio navedene odredbe ZOO upućuje nas na zaključak da se kod pretplatničkog ugovora ipak radi o situaciji kada objavljene obavijesti operatora o naknadi za pojedinu uslugu ili tarifu, uvjeti korištenja tarife predstavljaju poziv da se stavi ponuda, što proizlazi iz „okolnosti slučaja“. Takvo stajalište izvodimo iz odredaba ZEK-a i gotovo svih objavljenih općih uvjeta poslovanja operatora. Npr. operator u odredbama općih uvjeta poslovanja propisuje da je pretplatnički ugovor sklopljen kada operator prihvati tzv. zahtjev podnesen od strane pretplatnika, iz čega jasno proizlazi da je pretplatnik ponuditelj, a operator ponuđenik. Sklapanje pretplatničkog ugovora se, dakle, inicira operatorovim pozivom da se stavi ponuda.

„Prihvatanje ponude je pozitivno očitovanje volje one strane kojoj je poslana ponuda.“<sup>40</sup> Radi zaštite prava korisnika, ZEK izričito određuje potreban sadržaj „ponude“<sup>41</sup> operatora u čl. 42. st. 8.: „Ponuda, kojom operatori javnih komunikacijskih usluga nude svoje usluge krajnjim korisnicima usluga na temelju općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka,

---

<sup>38</sup> Presuda Visokog upravnog suda RH, Us-II/2012-13, od 26. listopada 2012.

<sup>39</sup> Klarić, Vedriš, *op. cit.*, str. 401.

<sup>40</sup> Klarić, Vedriš, *op. cit.*, str. 403.

<sup>41</sup> Iako se zakonodavac poslužio izrazom ponuda, smatramo da se ovdje ne radi o ponudi u smislu odredaba ZOO-a, jer iz ostalih odredaba ZEK-a, Pravilnika i općih uvjeta poslovanja brojnih operatora proizlazi da je pretplatnik taj koji daje ponudu, a operator je prihvaća ili odbija.



mora sadržavati podroban i jasan opis usluga koje se nude i sve bitne uvjete korištenja tih usluga, kao i uvjete za prestanak korištenja tih usluga.“ S druge strane, Pravilnik određuje da će operator dopustiti pretplatniku pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu ako prihvati njegov zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Slične odredbe sadrže i opći uvjeti poslovanja određenih operatora, koji određuju da se pretplatnički ugovor između operatora i pretplatnika sklapa prihvatanjem zahtjeva od strane operatora. Iz navedenih odredaba proizlazi da inicijativu za sklapanje ugovora daje operator, ali pozivom da se stavi ponuda, na koji potencijalni pretplatnik daje ponudu, a operator je prihvaća ili odbija. Ponuda pretplatnika naziva se zahtjevom. Ovakav način sklapanja ugovora je karakterističan za trgovačka društva koja sklapaju velik broj tipskih ugovora zato jer im omogućava kontrolu tijekom pregovora. Naime, kad bi operator bio ugovorna strana koja daje ponudu, ona bi ga obvezivala jer je ponuda neopoziva.<sup>42</sup> Zato bi operator odgovarao za štetu u svakom slučaju kad bi (neopravdano) odbio sklopiti ugovor sa zainteresiranom osobom, a i na njemu bi bio teret dokazivanja da je odbio sklapanje ugovora iz opravdanog razloga. Poziv da se stavi ponuda operatora ne obvezuje, nedostaje mu *animus contrahendi*, i omogućava mu da bude u položaju da on ima posljednju riječ o tome hoće li ugovor biti sklopljen ili ne.

Pravilnik u čl. 8. st. 1. navodi pojedine odredbe koje pretplatnički ugovor uvijek mora sadržavati. Tako propisuje da pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe o posebnim ponudama i paketima s detaljnim opisom što je uključeno u ponudu a što ne, vremensko ograničenje ponude (trenutak do kojeg ponuda obvezuje), posljedice doseganja tih ograničenja i cijenu za ponuđenu uslugu. To znači da bi posljedica nepoštivanja propisanog sadržaja ugovora bila ništetnost pretplatničkog ugovora. ZOO u čl. 322. st. 1. određuje: „Ugovor koji je protivan Ustavu Republike Hrvatske, prisilnim propisima ili moralu društva ništetan je, osim ako cilj povrijeđenog pravila ne upućuje na neku drugu pravnu posljedicu ili ako zakon u određenom slučaju ne propisuje što drugo.“ Iako je to neobično za podzakonski propis odredba Pravilnika kojom se određuje nužni sadržaj pretplatničkog ugovora je *ius cogens*, prisilni propis, što znači da bi pretplatnički ugovor koji ne sadrži odredbe propisane čl. 8. st. 1. Pravilnika bio ništetan. Isprava konkretnog pretplatničkog ugovora sadrži isključivo generalije operatora i pretplatnika, pa zato navedeni bitni sadržaj treba biti propisan općim

---

<sup>42</sup> Čl. 257. st. 1. ZOO-a određuje kako je ponuditelj vezan ponudom, osim ako je svoju obvezu da održi ponudu isključio ili ako to isključenje proizlazi iz okolnosti posla. St. 2. propisuje kako se ponuda može povući samo ako je ponudnik primio izjavu o povlačenju prije primitka ponude ili istodobno s njom. Iz navedenih pravila proizlazi da je ponuda neopoziva. Nakon što ponudniku stigne ponuda koja obvezuje ponuditelja, on je više ne može povući bez ikakvih posljedica.

uvjetima poslovanja, tj. uvjetima korištenja i cjenikom za pojedine usluge (na koje naravno obrazac ugovora mora upućivati).

Odredbe Pravilnika smatramo prisilnim propisom, iako se radi o podzakonskom propisu, jer čl. 41. st. 4. ZEK određuje da pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su propisane ZZP-om i drugim posebnim propisima. Neobično je da se nova prava i obveze ugovornih strana, koje nisu propisane ZEK-om, postavljaju odredbama pravilnika, budući da to nije u skladu sa svrhom donošenja pravilnika, a to je razrada i provedba zakona.<sup>43</sup> S obzirom na to da je zakonodavac smatrao područje elektroničkih komunikacija vrlo dinamičnim, odabrao je Pravilnik za detaljno uređenje načina obavljanja djelatnosti. Postupak izmjene i donošenja Pravilnika je puno jednostavniji i brži nego je to slučaj sa zakonom, zbog čega zakonodavac i HAKOM smatraju pravilnik priklanijim sredstvom za uređenje dijelova područja elektroničkih komunikacija. Smatramo da svrsishodnost i veća efikasnost uređenja područja elektroničkih komunikacija ne bi smio biti razlog da se podzakonskim propisom uređuju prava i obveze iz ugovornog odnosa, koji bi trebali biti propisani zakonom.

U skladu je s načelom slobode ugovaranja i opravdano je sa stajališta zaštite vjerovnika, da se operatoru dopušta da u određenim slučajevima, kada smatra da pretplatnik neće moći ispuniti svoje obveze, „odbije“ njegov zahtjev za sklapanje ugovora, odnosno eventualno predloži drukčije uvjete sklapanja ugovora. Tako npr. opći uvjeti poslovanja jednog od operatora na hrvatskom tržištu određuju da je operator ovlašten odbiti podnositeljev zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora ako je prema razumnoj ocjeni operatora jasno da pretplatnik nema namjeru podmiriti svoje obveze (naročito će to biti slučaj kada se sklapa novi ugovor s pretplatnikom koji do tada nije na vrijeme ispunjavao svoje obveze prema operatoru), ako je zahtjev podnijela maloljetna osoba ili osoba lišena poslovne sposobnosti ili s ograničenom poslovnom sposobnošću bez prethodne suglasnosti zakonskog zastupnika, zatim ako pretplatnik ne pruži dovoljno osiguranje ispunjenja obveze kao npr. bankovnu garanciju, uplatu pologa i sl.<sup>44</sup> Opći uvjeti poslovanja ostalih operatora također taksativno

---

<sup>43</sup> Baretić, M., Markovinović, H.: Nepoštene odredbe općih uvjeta poslovanja – opće i posebna uređenja, Zbornik pedesetog jubilarnog susreta pravnika : Opatija, 9. – 11. svibnja 2012. – Zagreb, 2012., 50, str. 57. – 132. (u daljnjem tekstu: Baretić, Markovinović).

<sup>44</sup> Opći uvjeti u pravilu taksativno navode slučajeve u kojima će zahtjev pretplatnika za sklapanje pretplatničkog ugovora biti odbijen. Potreba za takvim uređivanjem općih uvjeta poslovanja proizlazi iz količine sklopljenih pretplatničkih ugovora na tržištu elektroničkih komunikacija. U današnje vrijeme gotovo svatko koristi tzv. IT uređaje, a time i usluge operatora elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Dnevno operatori sklapaju velik broj individualnih ugovora o kojima nije ekonomski isplativo pregovarati i prilagođavati ih individualnim

navode slučajeve u kojima će zahtjev pretplatnika za sklapanje ugovora biti odbijen. Ti su razlozi u pravilu vrlo slični kod većine operatora. Kao jedan od razloga uvijek se navodi slučaj kada postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje prema operatoru. Nekad se općim uvjetima određuje da to ipak neće biti razlog za odbijanje zahtjeva ako pretplatnik tu tražbinu osporava u sudskom ili nekom drugom postupku koji je u tijeku. Međutim, postoje operatori koji određuju da operator ima pravo odbiti zahtjev za sklapanje ugovora svakog pretplatnika koji prema operatoru ima dospjelo i nepodmireno dugovanje, bez obzira na to osporava li ga ili ne. Opći uvjeti poslovanja velikog broja pružatelja usluga propisuju da se ugovor smatra sklopljenim u trenutku kada operator prihvati zahtjev pretplatnika za sklapanje ugovora. Različito od pravila ZOO koji prihvaća načelo obvezujuće ponude, dalje je određeno da je pretplatnik ovlašten povući zahtjev do trenutka prihvaćanja zahtjeva od strane operatora. Podneseni zahtjev je ponuda pretplatnika. Za razliku od pravila ZOO-a, koja određuju da je opoziv ponude moguć sve dok ponuda ne stigne ponuđeniku, pretplatnik može ponudu za sklapanje pretplatničkog ugovora opozvati sve dok ponuđenik (operator) ne odluči hoće li je prihvatiti ili odbiti. Međutim, u mnogim slučajevima se zahtjev pretplatnika prihvaća u trenutku podnošenja zahtjeva, pa vremensko razdoblje između podnošenja i prihvaćanja zahtjeva neće biti toliko dugo da pretplatnik ima stvarnu mogućnost opoziva prihvata. Ipak, određeni operatori u općim uvjetima određuju rok u kojem su dužni prihvatiti, tj. odlučiti o zahtjevu pretplatnika.

Učinci pretplatničkog ugovora u pravilu nastupaju tek od trenutka određenim među ugovornim stranama, odnosno od trenutka koji određuju opći uvjeti poslovanja. Međutim, radi zaštite prava korisnika usluga, čl. 41. st. 9. ZEK-a određuje da pretplatnik ima pravo odrediti dan sklapanja ugovora. Određeni operatori određuju kao dan od kojeg nastaju učinci ugovora dan kad je aktivirana njihova SIM kartica (ako se radi o mobilnoj usluzi), neki drugi određuju da ugovor proizvodi učinke od trenutka potpisivanja ugovora odnosno prihvaćanja zahtjeva. Takva odredba općih uvjeta poslovanja može biti nejasna u slučaju kada između potpisivanja ugovora (dakle potpisivanja i podnošenja zahtjeva) i prihvaćanja zahtjeva može proteći određeno vremensko razdoblje pa se može javiti spor o tome je li pretplatnik dužan platiti naknadu od trenutka potpisivanja ugovora ili tek od trenutka prihvaćanja zahtjeva. Kako do takvih nepotrebnih prigovora i sporova ne bi dolazilo, većina operatora u općim uvjetima određuje da učinci, tj. prava i obveze iz pretplatničkog ugovora počinju djelovati od

---

potrebama korisnika. Najjednostavniji način je propisivanje određenih negativnih pretpostavki u kojima operator neće sklopiti ugovor s korisnikom.

trenutka uključanja terminalne opreme,<sup>45</sup> kao što je već spomenuto, aktivacije SIM kartice, dakle od trenutka kad je operator stvarno počeo pružati uslugu krajnjem korisniku.

## **b) Sklapanje ugovora na daljinu**

ZOO i ZZP ne određuju na isti način što je distancijsko sklapanje ugovora i zato najprije treba razjasniti temeljne pojmove obaju propisa. Prema ZOO ponuda je učinjena nazočnoj osobi ako postoji mogućnost na izjavu neposredno dati protuizjavu, bilo da je učinjena elektroničkim putem, telefonom i sl. Isto vrijedi i ako je ponuda učinjena posredstvom zastupnika. Odredba čl. 5. t. 27. ZZP-a definira ugovor na daljinu kao 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. Ako usporedimo odredbe obaju propisa, vidimo da ugovor prema ZOO može biti sklopljen među nazočnim osobama, ali će se i dalje primjenjivati odredbe ZZP-a jer se radi o ugovoru sklopljenom na daljinu. Tipični primjeri su ugovori sklopljeni putem telefona.

Važno je ponovno naglasiti da pretplatnički ugovor nije uvijek potrošački ugovor i odredbe ZZP-a ne bi se trebale uvijek primjenjivati na distancijsko sklapanje ugovora, dakle u slučajevima kad se taj ugovor sklapa u poslovne svrhe, kada se radi o trgovačkom ugovoru.<sup>46</sup> Međutim, drukčiji je stav Upravnog suda u predmetu Us-3781/2011-4, u kojem se postavilo pitanje treba li u postupku rješavanja prigovora primjenjivati odredbe ZZP-a čak i kada je pretplatnik obrtnik koji je sklopio ugovor u vezi s obavljanjem svoje redovite gospodarske djelatnosti, dakle kada se radilo o trgovačkom, a ne potrošačkom ugovoru.<sup>47</sup> ZZP i ZEK su u

---

<sup>45</sup> Čl. 2. st. 1. t. 69. ZEK: „*telekomunikacijska terminalna oprema*: proizvod ili njegova odgovarajuća sastavnica koja omogućuje komunikaciju na način da se priključuje, izravno ili neizravno, bilo kojim putem na sučelja javnih elektroničkih komunikacijskih mreža, koje se u cijelosti ili djelomično upotrebljavaju za pružanje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.“

<sup>46</sup> Čl. 14. st. 2. ZOO: „Trgovački ugovori, prema ovom Zakonu, jesu ugovori što ih sklapaju trgovci među sobom u obavljanju djelatnosti koje čine predmet poslovanja barem jednoga od njih ili su u vezi s obavljanjem tih djelatnosti.“

<sup>47</sup> Presuda Upravnog suda, Us-3781/2011-4, prihvatila je stav HAKOM-a da se u predmetima u kojima je pretplatnički ugovor sklopljen između operatora i pravne osobe koja je ugovor sklopila u vezi s obavljanjem gospodarske djelatnosti trebaju primijeniti odredbe Direktive 2009/136/EC koja određuje da se odredbe ZZP-a o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca trebaju primijeniti na sve krajnje korisnike, a ne samo potrošače. Upravni sud je odbio tužbeni zahtjev i istaknuo kako je HAKOM (koji je tuženik) u konkretnom

odnosu temeljnog i specijalnog propisa glede zaštite potrošača, i to tako što ZEK predstavlja *lex specialis*. Naravno, ZZP se primjenjuje ukoliko nije suprotan odredbama ZEK-a. Navedeno dodatno potkrepljuje i stajalište HAKOM-a izraženo u odgovoru na tužbu u upravnom sporu radi poništaja odluke donesene povodom prigovora korisnika. Navodi se također kako ZEK sadrži odredbe o zaštiti prava krajnjih korisnika, što podrazumijeva i fizičke i pravne osobe, a osim toga pretplatnički ugovor treba sadržavati i sve druge odredbe propisane ZZP-om, bez obzira radi li se o ugovornoj strani koja je pravna ili fizička osoba. Iako se slažemo s idejom da se osim potrošača kod sklapanja pretplatničkog ugovora treba štiti i pravne osobe, naročito mala i srednja poduzeća, ne slažemo se s takvim tumačenjem HAKOM-a jer, iako je ZEK-om jasno propisano kako se on primjenjuje na sve korisnike, ZZP se primjenjuje samo na potrošače kao fizičke osobe koje ne sklapaju ugovore u okviru svoje redovite gospodarske ili profesionalne djelatnosti, ne i na pravne osobe. Navedenu ideju HAKOM crpi iz Direktive broj 2009/136/EC u kojoj je takvo stajalište izraženo, ali da bi je se moglo učinkovitije primijeniti, trebala bi postojati jasnija odredba ZZP-a koji za sada potrošače definira isključivo kao fizičke osobe.<sup>48</sup>

ZZP sadrži zajedničke opće odredbe o sklapanju ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostorija trgovca. U prvom redu propisuje određene obveze trgovca, u ovom slučaju operatora, u vezi s davanjem točno određenih obavijesti drugoj ugovornoj strani prije sklapanja ugovora. Prije sklapanja takvog ugovora trgovac (operator) je dužan na jasan i razumljiv način obavijestiti pretplatnika o glavnim obilježjima robe koju prodaje na tržištu odnosno usluge koju pruža, svojem nazivu i sjedištu te podacima za kontakt, cijeni odnosno naknadi za robu ili uslugu, troškovima uporabe komunikacijskih sredstava posredstvom kojih se ugovor sklapa, uvjetima plaćanja, isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke, načinima rješavanja sporova između trgovca i potrošača, pravu na jednostrani raskid ugovora u određenom vremenu nakon sklapanja ugovora, troškovima prouzročenim vraćanjem robe, odgovornosti za materijalne nedostatke, trajanju ugovora koji je sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme i dr.<sup>49</sup> ZZP propisuje kako obavijesti koje je trgovac dužan pružiti potrošaču čine sastavni dio

---

slučaju ispravno primijenio ZEK koji određuje da pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija trgovca mora sadržavati posebne pogodbe propisane ZZP-om.

<sup>48</sup> Čl. 5. t. 15. ZZP: „Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.“

<sup>49</sup> Čl. 57. st. 1. taksativno navodi „predugovorne obavijesti“ koje je trgovac dužan uputiti potrošaču prije nego ovaj sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija trgovca, ugovor na daljinu ili postane obavezan njegovom ponudom.

ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija i mogu se mijenjati jedino izričitim sporazumom ugovornih strana.

ZZP određuje određene formalne pretpostavke valjanosti ugovora sklopljenog na daljinu i izvan poslovnih prostorija trgovaca. Prije nego ih pobliže opišemo, važno je naglasiti kako će se kod pretplatničkog ugovora češće raditi o sklapanju ugovora na daljinu nego o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca. Do potonjeg načina sklapanja ugovora će najčešće doći kad se radi o trgovačkom ugovoru, kada agenti odnosno zastupnici operatora pregovaraju s pravnim osobama o sklapanju pretplatničkog ugovora u sjedištima tih pravnih osoba. Iz navedenog bi proizlazilo da se u tom slučaju ne trebaju primjenjivati odredbe ZZP-a, budući da se radi o trgovačkom, a ne potrošačkom ugovoru. Kod sklapanja ugovora na daljinu, predugovorne obavijesti moraju biti prilagođene sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi, dakle bilo da se radi o telefonu ili bilo kojem drugom elektroničkom komunikacijskom uređaju, te moraju biti priopćene jednostavnim i razumljivim jezikom. Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor ili vrijeme za prikaz obavijesti, trgovac je dužan obavijestiti potrošača samo o određenima podacima.<sup>50</sup> Trgovac je dužan na svojim mrežnim stranicama jasno istaknuti moguće načine plaćanja te naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi, što će biti od praktičnog značenja kod sklapanja pretplatničkog ugovora kad se istodobno sklapa ugovor o kupoprodaji uređaja. Kod sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, trgovac je predugovorne obavijesti dužan dati potrošaču na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, a obavijest mora biti čitka, jasna i razumljiva. Za razliku od ZOO-a, koji u čl. 261. st. 1. određuje da je ugovorna strana dužna drugoj ugovornoj strani dostaviti pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na zahtjev druge ugovorne strane, čl. 66. ZZP-a ovu dužnost propisuje kao formalnu pretpostavku valjanosti ugovora. Odredba čl. 72. ZZP-a daje potrošaču pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga za raskid u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora. Opći uvjeti poslovanja određenih operatora sadrže odredbe kao npr., u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija operatora, operator će obavijestiti podnositelja zahtjeva o svim podacima predviđenim

---

<sup>50</sup> Čl. 66. st. 2. ZZP: „Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor ili vrijeme za prikaz obavijesti, trgovac je dužan putem tog sredstva daljinske komunikacije obavijestiti potrošača barem o podacima iz čl. 57. st. 1. t. 1., 2., 5., 8., 15., i st. 4. i 6. ovog Zakona.“ U tom slučaju je dakle operator dužan obavijestiti korisnika o glavnim obilježjima robe ili usluga, svojem nazivu i sjedištu i podacima za kontakt, cijeni odnosno naknadi za robu ili usluge koje pruža, trajanju ugovora, uvjetima otkaza i raskida ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme; ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili je njime ugovorena pretplata cijena o kojoj operator daje obavijest se odnosi na ukupne troškove u određenom obračunskom razdoblju, a ako ukupna cijena ne može razumno biti izračunata unaprijed, tada je trgovac dužan obavijestiti potrošača o načinu izračuna cijene.

posebnim propisima o zaštiti potrošača te će istome dostaviti potvrdu o prihvaćanju zahtjeva za zasnivanje ili izmjenu pretplatničkog ugovora, na način i u obliku predviđenom posebnim propisima o zaštiti potrošača. Međutim, postavlja se pitanje obavještavaju li zaista operatori potencijalne pretplatnike prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora telefonskim putem o svim potrebnim okolnostima prema ZZP-u, a ako to ne čine, kako operatore potaknuti da poštuju odredbe propisa o zaštiti potrošača? To bi svakako bilo prilično teško postići dodatnim javnopravnim propisima koji već i sada vrlo precizno reguliraju materiju pretplatničkog ugovora, zaštite prava krajnjih korisnika i suzbijaju nepoštenu poslovnu praksu operatora, već je potrebno da se potrošači više informiraju, barem čitajući opće uvjete poslovanja operatora prije sklapanja ugovora, kako bi znali koja su njihova prava i dužnosti, te se zaštitili od troškova pružanja usluga za koje nisu ni znali da im se pružaju i naplaćuju. Vrlo često i HAKOM upućuje korisnike kako je važno ono što je određeno u pisanom obliku, općim uvjetima, uvjetima korištenja i cjeniku, a ne informacije i uvjeti koji se dobivaju „na pultu“.

ZEK ne sadrži precizne odredbe o sklapanju pretplatničkog ugovora na daljinu, niti o sklapanju tog ugovora izvan poslovnih prostorija operatora, već u čl. 41. st. 4. propisuje: „Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima.“ Ovom se odredbom ZEK-a upućuje na odgovarajuću primjenu ZZP-a i Zakona o elektroničkoj trgovini. Odredbe Zakona o elektroničkoj trgovini primjenjuju se u slučajevima online sklapanja pretplatničkog ugovora i kupnje uređaja putem tzv. *web shopa* operatora.

U praksi je vrlo čest način sklapanja pretplatničkog ugovora telefonom i putem interneta, što znači primjenu odredaba ZZP-a o sklapanju ugovora na daljinu, ali i Zakona o elektroničkoj trgovini (u daljnjem tekstu: ZET) u mjeri u kojoj te odredbe nisu suprotne odredbama ZEK-a.<sup>51</sup> Budući da posebne pogodbe pretplatničkog ugovora, dopunjene općim uvjetima poslovanja, gotovo i ne sadrže nikakve odredbe osim određenih generalija operatora i pretplatnika, sve odredbe i obavijesti koje je operator prema ZZP-u dužan pružiti pretplatniku trebaju biti sadržane u općim uvjetima poslovanja, što ne isključuje dužnost davanja predugovornih obavijesti. Pravilnik izričito i određuje da se pretplatnički ugovor sklopljen putem Interneta smatra ugovorom sklopljenim na daljinu ako udovoljava određenim

---

<sup>51</sup> Zakon o elektroničkoj trgovini, NN 173/03, 67/08, 130/11, 36/09, 30/14.

pretpostavkama u pogledu podataka koje mora sadržavati internetska stranica operatora, odašiljanja potvrde pretplatniku o sklopljenom ugovoru i dužnosti operatora da se pridržava uobičajenih postupaka provjere identiteta, radi zaštite prava objiju ugovornih strana.<sup>52</sup>

### c) Sklapanje ugovora putem Interneta

Kako smo ranije već opisali, ugovor sklopljen putem interneta se pod određenim pretpostavkama smatra ugovorom sklopljenim na daljinu u smislu ZZP-a, pa se shodno tome na njega također primjenjuju odredbe ZZP-a, u mjeri u kojoj nisu suprotne sustavu zaštite potrošača propisanom ZEK-om, odnosno Pravilnikom. Što se tiče ponude, oblika, trenutka perfekcije ugovora sklopljenog u elektroničkom obliku, relevantne su odredbe ZET-a.

Odredba čl. 9. ZET-a određuje da se ponuda i prihvata ponude mogu dati u elektroničkom obliku. Sličnu odredbu sadrži i ZOO, čiji se čl. 239. može neposredno primijeniti kod sklapanja ugovora putem interneta. Njime je određeno da se ponuda učinjena u elektroničkom obliku smatra ponudom učinjenom nazočnoj osobi, ako na izjavu postoji mogućnost neposredno dati protuizjavu. Kako je ranije već navedeno, ponuda učinjena nazočnoj osobi u skladu s odredbom ZOO-a, ne oduzima ugovoru kvalifikaciju ugovora sklopljenog na daljinu prema odredbama ZZP-a ili Pravilnika. Inicijativu za sklapanje pretplatničkog ugovora putem interneta daje operator pozivom da se stavi ponuda (npr. objavljenom reklamom na svojoj internet stranici kao što je „potpišite novi ugovor online“ i sl.). Ponudu i ovdje daje pretplatnik, potpisivanjem zahtjeva u elektroničkom obliku, kojeg konačno prihvaća ili odbija operator kao ponuđenik. ZET propisuje i dodatnu obvezu operatora. On je dužan pretplatniku potvrditi primitak ponude, a ta odredba ZET-a se ne može isključiti kod potrošačkih ugovora. Važno je napomenuti i da dužnost odašiljanja potvrde o primitku postoji samo kad se sklapaju „online“ ugovori, a ne kod vođenja pregovora i sklapanja ugovora razmjenom elektroničke pošte ili nekog sličnog načina individualne komunikacije. Trenutak perfekcije ugovora u elektroničkom obliku je, prema čl. 15. st. 1.

---

<sup>52</sup> Pravilnik HAKOM-a u čl. 9. st. 1. određuje kako internetska stranica operatora mora sadržavati sljedeće obavijesti: o uvjetima potrebnim za sklapanje ugovora, o roku za sklapanje ugovora, o obliku u kojem će ugovor biti dostupan korisniku usluga, načinu identifikacije i ispravljanja pogrešaka prije slanja zahtjeva za sklapanje ugovora, uvjetima za sklapanje ugovora koje korisnik može pohraniti na svom računalu, pravnoj osobnosti i adresi operatora, glavnim značajkama elektroničkih komunikacijskih usluga koje se ugovaraju, cijeni elektroničke komunikacijske usluge, cijeni i dostavi terminalne opreme, uvjetima i rokovima plaćanja, razdoblju valjanosti zahtjeva za sklapanje ugovora, trajanju ugovora.



ZET-a, trenutak u kojem ponuditelj prihvati izjavu ponuđenika o prihvaćanju ponude, što znači trenutak kada toj izjavi ponuditelj može pristupiti.

### 3. Univerzalna usluga - obvezno sklapanje ugovora

ZEK u čl. 35. st. 1. definira univerzalne usluge kao usluge koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, na temelju razumnog zahtjeva krajnjeg korisnika usluga, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji. U skladu s Direktivom o univerzalnoj usluzi, ZEK propisuje kako se univerzalne usluge pružaju uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije, te uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja.<sup>53</sup> Prema navedenoj Direktivi, pristupačna cijena podrazumijeva cijenu koju su države članice definirale na nacionalnoj razini u kontekstu posebnih uvjeta na nacionalnoj razini te može uključivati određivanje ujednačenih tarifa neovisno o lokaciji, kako bi se izišlo u susret korisnicima s nižim prihodima. Točka 9. uvodnog dijela Direktive navodi kako njezine odredbe ne sprječavaju države članice da samostalno odrede različita poduzeća koja će pružati mrežne i uslužne elemente univerzalne usluge. U skladu s navedenom odredbom Direktive, čl. 36. ZEK-a stavlja u nadležnost HAKOM-a utvrđivanje operatora za pružanje univerzalnih usluga. Najmanje jednom u dvije godine, HAKOM utvrđuje pružaju li se univerzalne usluge na prikladan način i s odgovarajućom kakvoćom usluge i koji su operatori zainteresirani za pružanje jedne ili više univerzalnih usluga, a prilikom provedbe opisanog postupka, dužan je na prikladan način omogućiti sudjelovanje u postupku svim zainteresiranim stranama.

Glede sadržaja i opsega univerzalnih usluga, čl. 35. st. 2. ZEK propisuje da univerzalne usluge obuhvaćaju jednu ili više sljedećih usluga: pristup javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje govornu komunikaciju, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, pristup krajnjih korisnika najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno

---

<sup>53</sup> Čl. 3. st. 2. Direktive o univerzalnoj usluzi propisuje pravo i dužnost država članica da određuju najučinkovitiji i najprikladniji pristup osiguravanju provedbe univerzalne usluge, poštujući istodobno načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti. Države članice trebaju nastojati svesti na minimum narušavanje tržišnog natjecanja, posebno kada je riječ o pružanju usluga po cijenama ili prema drugim uvjetima koji odstupaju od uobičajenih tržišnih uvjeta, štiteći istodobno javni interes.

dostupnih telefonskih usluga,<sup>54</sup> pristup krajnjih korisnika službi za korisnike, postavljanje javnih telefonskih govornica, posebne mjere za osobe s invaliditetom, posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga. *Ratio* propisivanja obveze određivanja pružatelja univerzalnih usluga je između ostalog i nediskriminacija i zaštita socijalno ugroženih skupina stanovnika pa, u skladu s tim, HAKOM nije dužan odrediti pružatelja pojedinih univerzalnih usluga ako utvrdi da se one i bez toga pružaju na prikladan način.

Operatori univerzalnih usluga imaju određene posebne obveze u ispunjenju ugovora o pružanju univerzalne usluge. Prema čl. 37. st. 1. ZEK-a, operator je dužan osigurati ispravno i nesmetano pružanje tih usluga, obavijestiti nadležno ministarstvo, HAKOM i korisnike u slučaju nemogućnosti pružanja univerzalnih usluga zbog više sile i dr. Obveze pružatelja univerzalnih usluga detaljno su razrađene Pravilnikom o univerzalnim uslugama. Odredba čl. 18. st. 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama, slično kao i ZEK, propisuje dužnost operatora da osiguraju pristup univerzalnim uslugama svim pravnim i fizičkim osobama na području RH, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji. Iz formulacije koju koriste ZEK i Pravilnik o univerzalnim uslugama, proizlazi da se u slučaju pružanja univerzalnih usluga radi o institutu identičnom obveznom sklapanju ugovora iz ZOO-a. Odredba čl. 248. ZOO propisuje pravo zainteresirane osobe da zahtijeva sklapanje ugovora bez odgađanja, ako je netko po zakonu obavezan sklopiti ugovor. Iako operatori nisu poimenično navedeni, ZEK sadrži opću odredbu iz koje proizlazi da su svi operatori univerzalnih usluga dužni sklopiti ugovor sa svakom pravnom i fizičkom osobom na području RH. Odredba čl. 248. st. 2. ZOO određuje i kako su odredbe propisa kojima je određen sadržaj ugovora (u slučaju obveznog sklapanja) sastavni dio takvog ugovora i dopunjuju odnosno zamjenjuju odredbe ugovora koje nisu u skladu s tim propisima. U vezi s obveznim sklapanjem ugovora, ali i općenito sporovima između korisnika i operatora, postavlja se pitanje apsolutne i stvarne nadležnosti. Čl. 12. ZEK-a u nadležnost HAKOM-a stavlja odlučivanje o sporovima između krajnjih korisnika usluga i operatora elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Već smo spomenuli kako HAKOM rješenjem određuje operatora univerzalnih usluga koji je dužan sklopiti ugovor, odnosno omogućiti pristup javnoj komunikacijskoj mreži svakoj zainteresiranoj osobi na području RH, što znači da povreda takve obveze predstavlja, osim povrede ZEK-a i ZOO-a, povredu rješenja HAKOM-a koje

---

<sup>54</sup> Čl. 2. t. 22. ZEK-a kao javno dostupnu telefonsku uslugu definira uslugu koja je dostupna javnosti za izravno ili neizravno slanje i primanje nacionalnih poziva, ili nacionalnih i međunarodnih poziva biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeriranja.

obvezuje operatora. Treba li korisnik, kojem operator odbija pružiti uslugu, podnijeti tužbu pred građanskim sudom ili podnijeti prigovor HAKOM-u koji će rješenjem odlučiti treba li operator sklopiti zahtijevani ugovor? Svakako je svrsishodnije podnositi prigovor HAKOM-u koji će ranije donijeti rješenje nego što bi se ishodila presuda u građanskoj parnici, a bitna je uloga i većih parničnih troškova, međutim nije jasno bi li građanski sud odbacio tužbu zbog apsolutne nenadležnosti ili bi, primijenivši odredbu čl. 248. ZOO, ipak odlučivao o zahtjevu pretplatnika. Treba spomenuti kako postupak povodom prigovora korisnika koji se pokreće pred HAKOM-om ovisi o volji stranke. Naravno, uvjet za pokretanje postupka je da je iscrpljen put pravne zaštite pred operatorom (o postupku rješavanja prigovora vidi *infra*). Međutim, korisniku uvijek preostaje mogućnost pokretanja postupka tužbom pred građanskim sudom, pogotovo uzimajući u obzir da se radi o ugovornom, obveznopravnom odnosu za koji je nadležan općinski građanski sud. Navedeno stajalište, prema kojem sud neće odbaciti tužbu zbog apsolutne nenadležnosti, proizlazi i iz čl. 51. st. 2. ZEK-a, koji propisuje da će HAKOM obustaviti postupak rješavanja spora između korisnika i operatora ako tijekom postupka bude podnesena tužba sudu.

#### **4. Nepoštene odredbe općih uvjeta poslovanja operatora**

ZEK-om i Pravilnikom predviđena su vrlo detaljna i precizna pravila o postupku sklapanja ugovora između operatora i pretplatnika. Kako je ranije već objašnjeno, pretplatnički ugovor nije uvijek potrošački ugovor i njegovo sklapanje ne podrazumijeva u svakom slučaju primjenu ZZP-a. Propisi o elektroničkim komunikacijama, točnije Pravilnik, imaju svoj vlastiti sustav zaštite slabije ugovorne strane u pretplatničkom ugovoru koji se treba primjenjivati na svaki sklopljeni pretplatnički ugovor, a ne samo na potrošačke ugovore. Što se tiče sustava zaštite predviđenog ZZP-om, on je *lex generalis* u odnosu na ZEK i Pravilnik, što znači da će se njegove odredbe primjenjivati u mjeri u kojoj nisu suprotne odredbama specijalnog propisa. Odredba čl. 55. st. 1. ZZP-a određuje da je nepoštena ugovorna odredba ništetna. Odredba st. 2. navedenog članka izrijekom određuje da ništetnost nepoštene odredbe ugovora ne povlači i ništetnost samog ugovora ako on može opstati bez navedene odredbe (što je, uostalom, i temeljno pravilo obveznog prava).

U ZOO-u ne postoji izraz „nepoštene odredbe općih uvjeta poslovanja“ ili sl., ali čl. 296. ZOO-a nosi naslov „ništetnost pojedinih odredaba“ općih uvjeta ugovora i određuje da

su nišetne odredbe općih uvjeta ugovora koje, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, prouzroče očiglednu neravnopravnost u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu suugovaratelja sastavljača ili ugrožavaju postizanje svrhe sklopljenog ugovora, čak i ako su opći uvjeti koji ih sadrže odobreni od nadležnog tijela. Odredba čl. 296. st. 3. ZOO ipak određuje kako neće biti nišetne odredbe općih uvjeta ugovora koje su preuzete iz važećih propisa ili se prije sklapanja ugovora o njima pojedinačno pregovaralo, a druga je strana pritom mogla imati utjecaj na njihov sadržaj, kao niti odredbe o predmetu i cijeni ako su jasne, razumljive i lako uočljive.

Iako ZEK sadrži vrlo precizne i detaljne odredbe o sklapanju pretplatničkog ugovora, pravima i obvezama ugovornih strana, nužnom sadržaju i elementima općih uvjeta poslovanja, njime nije propisana nišetnost nepoštenih odredaba općih uvjeta poslovanja, odnosno uopće ne sadrži normu koja uređuje pitanje nepoštenosti ugovornih odredaba. Takve odredbe sadrži Pravilnik kojim se u čl. 10. st. 1. nepoštene ugovorne odredbe definira kao odredbe koje uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu pretplatnika. Slažemo se s mišljenjem iznesenim u literaturi kako je neobično da podzakonski propis nameće nove obveze operatoru koje nisu propisane zakonom koji uređuje odnosnu materiju. Kako je već spomenuto, ZEK ne sadrži odredbe o zabrani nepoštenih odredaba općih uvjeta poslovanja (osim što određuje da se za potrošačke ugovore trebaju na odgovarajući način primjenjivati odredbe ZZP), već su te norme propisane Pravilnikom, podzakonskim propisom koji služi razradi i primjeni zakona.<sup>55</sup> Pravilnik samo primjerično navodi odredbe općih uvjeta poslovanja operatora koje se mogu smatrati nepoštenima, npr. mogućnost naplate ponovnog uključivanja u slučaju kad je do isključivanja došlo krivnjom operatora; uvjetovanje ponovnog uključivanja prijevremenim plaćanjem nedospjelih potraživanja; mogućnost privremene obustave pružanja usluga ili raskida pretplatničkog ugovora, zbog povrede ili neispunjenja nekog drugog ugovora sklopljenog između operatora i pretplatnika; mogućnost odbijanja zahtjeva za sklapanje pretplatničkog ugovora zbog dugovanja u slučaju kad korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili izvansudskom postupku; mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza na štetu pretplatnika. To nije *numerus clausus* mogućih nepoštenih odredaba općih uvjeta. Nepoštenom se može smatrati svaka odredba koja je protivna ZEK-om propisanim pravima pretplatnika i obvezama operatora, a koja dovodi do neravnopravnosti ugovornih strana, ukoliko se to dokaže.

---

<sup>55</sup> Baretić, Markovinović, str. 72.

Što se tiče nadležnosti za ocjenu nepoštenosti određaba općih uvjeta poslovanja operatora, važna je odredba čl. 7. st. 7. Pravilnika kojom je određeno da HAKOM može izmijeniti, dopuniti ili ukinuti odredbe općih uvjeta poslovanja ili uvjeta korištenja operatora ako utvrdi da su u suprotnosti sa ZEK-om i podzakonskim propisima. HAKOM je nadležan i za prethodnu kontrolu i ocjenu određaba općih uvjeta poslovanja operatora, prije nego su takve odredbe objavljene i primjenjive na odnose s krajnjim korisnicima i pretplatnicima. Odredba čl. 42. st. 2. ZEK propisuje dužnost operatora da opće uvjete poslovanja i sve njihove izmjene dostavljaju na uvid HAKOM-u najkasnije osam dana prije njihovog objavljivanja na internetskim stranicama, a i pravo HAKOM-a da izmijeni, dopuni ili ukine odredbe općih uvjeta poslovanja koje su u suprotnosti s odredabama ZEK-a i posebnih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Ne radi se o ocjeni građanskopravnih posljedica ništetnosti nepoštenih odredaba i njihovom utjecaju na ugovor kao cjelinu, već samo o apstraktnoj *ex ante* kontroli dopustivosti takvih uvjeta u odnosima s krajnjim korisnicima.<sup>56</sup> Odluka o izmjeni, dopuni ili ukidanju pojedinih odredaba općih uvjeta poslovanja operatora donosi se u upravnom postupku, u obliku rješenja protiv kojeg nije dopuštena žalba, već pokretanje upravnog spora pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske.

Kao jedan od primjera odredaba općih uvjeta poslovanja koje je HAKOM izmijenio odnosno dopunio rješenjem iz 2012. godine navodimo sljedeći slučaj. HAKOM je utvrdio da jedan od operatora na području RH naplaćuje iznos od 5,00 HRK korisnicima za svaki račun koji je plaćen u njihovim poslovnicama. Osim toga, utvrđeno je i da opći uvjeti poslovanja operatora nemaju odredbu o naplaćivanju takve naknade. U svom očitovanju operator je naveo kako čl. 163. ZOO<sup>57</sup> daje pravo vjerovniku (operatoru) da takve troškove naplaćuje od dužnika te da navedena odredba nije derogirana niti jednim drugim, specijalnim ili kasnijim propisom. Operator smatra da gotovinsko plaćanje u njegovim poslovnim prostorijama ne treba biti besplatno za korisnike. HAKOM je zatražio očitovanje Hrvatske narodne banke (u daljnjem tekstu: HNB), kao ustanove nadležne za primjenu Zakona o platnom prometu.<sup>58</sup> Prema mišljenju HNB-a, budući da gotovinsko plaćanje nije platna usluga, na konkretni odnos ne treba se primjenjivati Zakon o platnom prometu, nego ZOO i ZZP. Navodi se i kako HNB smatra da nema mjesta primjeni čl. 163. ZOO-a jer se radi o odredbi općenite naravi koja podrazumijeva naknade pošti ili banci koje se plaćaju prilikom ispunjenja novčane

---

<sup>56</sup> *Ibid.*, str. 74.

<sup>57</sup> Čl. 163. ZOO-a određuje: „Troškove ispunjenja snosi dužnik, ako ih nije prouzročio vjerovnik.“

<sup>58</sup> Zakon o platnom prometu, NN 133/09; relevantan je čl. 4. t. 1. prema kojem se gotovinsko plaćanje ne smatra platnom uslugom na koju se inače primjenjuje Zakon o platnom prometu.

obveze putem pošte ili banke, a ne i kod gotovinskog plaćanja na prodajnom mjestu vjerovnika. HNB isto tako navodi kako su prema Zakonu o hrvatskoj narodnoj banci novčanice i kovanice hrvatske kune sredstvo plaćanja u RH, pa naplata bilo kakvog troška za njihovo primanje „na ruke“ nije prihvatljiva. HNB zaključno navodi da operatori uvijek mogu u općim uvjetima poslovanja isključiti mogućnost gotovinskog plaćanja. HAKOM je na temelju utvrđenog činjeničnog stanja i očitovanja operatora i HNB-a zaključio kako opći uvjeti poslovanja operatora moraju sadržavati odredbe o načinu ispunjenja novčane obveze, tj. plaćanju dospjelih račun, što jasno propisuje i čl. 7. st. 4. t. 5. Pravilnika.<sup>59</sup> Što se tiče naknade od 5,00 HRK za plaćanje računa na prodajnom mjestu operatora, HAKOM je u skladu s mišljenjem HNB obrazložio svoju odluku navodeći kako se troškovi gotovinskog plaćanja u prodajnom mjestu operatora ne mogu smatrati troškovima ispunjenja koje nije prouzročio vjerovnik (u smislu čl. 163. ZOO), između ostalog i zato što se radi o ispunjenju točno određenog novčanog iznosa u poslovnim prostorijama vjerovnika. HAKOM je kondemnatornim rješenjem naložio operatoru da izmijeni opće uvjete poslovanja tako što će u njima navesti načine plaćanja računa, a ako je ugovorena mogućnost plaćanja na prodajnom mjestu operatora, za takvo plaćanje operator ne smije naplaćivati nikakvu naknadu.<sup>60</sup>

Svakako treba spomenuti i određene slučajeve kada je HAKOM trebao dopustiti izmjenu uvjeta korištenja pojedinih tarifa zbog zlouporaba od strane korisnika. Kao primjer možemo navesti niz postupaka koji su pred HAKOM-om pokrenuti glede tarife pod nazivom „Na tuđi račun“ jednog od operatora koji djeluju na hrvatskom tržištu. Prema uvjetima korištenja navedene tarife, korisnik je za svaku punu minutu dolaznog poziva ostvarivao pravo na bonus u iznosu od 1,02 HRK na svojem računu, a do zloupotrebe je dolazilo tako što su određeni korisnici ostvareni bonus koristili za odlazne međunarodne pozive, pozive u roamingu i pozive prema brojevima s posebnom tarifom. Zato je operator zahtijevao (obvezujuće) stručno mišljenje HAKOM-a u vezi s izmjenom uvjeta korištenja navedene tarife na način da se zabrani korištenje ostvarenog bonusa za međunarodne pozive i SMS poruke prema međunarodnim destinacijama, što je HAKOM odobrio i naložio operatoru da izmjene uvjeta korištenja tarife dostavi na uvid najmanje osam dana prije njihove objave.<sup>61</sup> Ovim stručnim mišljenjem HAKOM je opravdano zaštitio interese operatora i spriječio daljnju zlouporabu od strane korisnika koji su, suprotno načelu savjesnosti i poštenja,

---

<sup>59</sup> Čl. 7. st. 4. t. 5. Pravilnika HAKOM-a određuje da opći uvjeti poslovanja, između ostalog, moraju sadržavati odredbe o načinu i uvjetima naplate naknada krajnjim korisnicima.

<sup>60</sup> Rješenje HAKOM-a, klasa: UP/I-344-07/12-01/54, ur. broj: 376-04/IB-12-09(DM), Zagreb, 22.8.2012.

<sup>61</sup> Stručno mišljenje HAKOM-a, Klasa: 011-02/13-04/11, Urbroj: 376-05/IB-13-02 (DM) od 20.3.2013.

pogodnosti dobivene od operatora iskorištavali suprotno njihovoj svrsi. Također treba spomenuti i štetu koja je time nanesena drugim korisnicima, koji često nisu mogli ostvariti komunikaciju zbog preopterećenosti mreže pozivima koji uopće nisu služili komunikaciji, a trajali su satima.

## 5. Zaštita maloljetnika i osoba s invaliditetom

U Republici Hrvatskoj, prema čl. 120. Obiteljskog zakona<sup>62</sup> poslovna sposobnost se stječe punoljetnošću, a iznimno i prije toga odlukom suda ako to zahtijeva osoba koja je postala roditelj nakon šesnaeste godine života, a i dalje je maloljetna. Kako je poslovna sposobnost pretpostavka za valjanost ugovora prema ZOO-u, jedino punoljetne osobe bile bi sposobne sklopiti pretplatnički ugovor. Odredba čl. 18. ZOO-a određuje kako samo poslovno sposobna osoba može stvarati pravne učinke vlastitim očitovanjima volje te da poslovnu sposobnost fizička osoba stječe punoljetnošću, a pravna osoba danom nastanka, ako nije drukčije određeno zakonom. ZOO je *lex specialis* u odnosu na obiteljski zakon glede pitanja poslovne sposobnosti i učinaka pravnih poslova koje su sklopile osobe bez ili s ograničenom poslovnom sposobnošću. Međutim, ovdje je važan i Zakon o radu.<sup>63</sup> Odredba čl. 20. Zakona o radu propisuje ograničenu poslovnu sposobnost maloljetnika koji je navršio petnaest godina, a sklopio je ugovor o radu, tj. nalazi se u radnom odnosu. Prema Zakonu o radu, takav maloljetnik ima poslovnu sposobnost za sklapanje ugovora o radu kojeg je odobrio njegov zakonski zastupnik, raskidanje takvog ugovora i poduzimanje svih drugih pravnih radnji u vezi s ispunjenjem prava i obveza iz tog ugovora ili u vezi s tim ugovorom. Odredba čl. 276. st. 1. ZOO-a propisuje: „Za sklapanje pravovaljanog ugovora potrebno je da ugovaratelj ima poslovnu sposobnost koja se zahtijeva za sklapanje toga ugovora.“ Iz navedene odredbe proizlazi da je posljedica poslovne nesposobnosti ugovorne strane ništetnost ugovora.<sup>64</sup> Prema odredbi čl. 276. ZOO-a, ako je osoba ograničeno poslovno sposobna, valjani su ugovori koje sklopi u granicama poslovne sposobnosti koja joj je priznata zakonom (npr. maloljetnik u vezi s ugovorom o radu), odnosno ugovori čije sklapanje toj osobi nije zabranjeno odlukom suda o

---

<sup>62</sup> Obiteljski zakon, NN 116/03, 17/04, 136/04, 107/07, 57/11, 61/11, 24/13, 75/14. Budući da je novi Obiteljski zakon iz 2014. godine suspendiran odlukom Ustavnog suda Republike Hrvatske, trenutno se i dalje primjenjuje Obiteljski zakon iz 2003. godine.

<sup>63</sup> Zakon o radu, NN (93/2014).

<sup>64</sup> Klarić, P., Vedriš, M.: Građansko pravo, Zagreb, 2008. navode poslovnu nesposobnost kao razlog ništetnosti ugovora, a ograničenu poslovnu sposobnost kao razlog poboynosti.

djelomičnom lišenju poslovne sposobnosti. Inače, ugovor koji sklopi poslovno nesposobna osoba bez suglasnosti zakonskog zastupnika je pobojan, osim ako ga zakonski zastupnik naknadno ne odobri. Svaki svaki pretplatnički ugovor koji sklopi maloljetnik (a da nije u vezi s ispunjenjem prava i obveza ugovora o radu) bez odobrenja zakonskog zastupnika je pobojan i njegov poništaj bi mogla zahtijevati ugovorna strana u čijem je interesu ustanovljena pobojnost. Međutim, kako određuje čl. 331. st. 2. ZOO-a, suugovaratelj može zahtijevati od ugovorne strane u čijem je interesu ustanovljena pobojnost da se u određenom roku, koji ne smije biti kraći od trideset dana, očituje o tome ostaje li pri sklopljenom ugovoru, inače će se smatrati da je ugovor poništen. Odredba čl. 331. st. 3. ZOO-a određuje da će se uzeti da je ugovor poništen ako se pozvana strana u ostavljenom roku ne očituje o tome želi li ostati pri ugovoru ili izjavi da ne ostaje pri ugovoru.

Kod pretplatničkog ugovora u elektroničkim komunikacijama često se javlja problem ništetnosti zbog toga što je ugovor sklopio maloljetnik koji uopće nema poslovne sposobnosti. Ta nelogičnost općenito postoji u hrvatskom pravu i nije specifičnost isključivo vezana za pretplatnički ugovor. Svaki ugovor o prodaji koji maloljetnik sklopi u bilo kojoj trgovini i koliko god da je male vrijednosti predmet obveze, ništetan je. Međutim, kod pretplatničkog ugovora taj problem može više doći do izražaja jer korištenje određenih tarifa, paketa, opcija može dovesti do znatnih dugovanja pretplatnika prema operatoru što je pravno nesigurno i uvijek ostavlja pretplatniku mogućnost da se pozove na činjenicu da njihov ugovor ne proizvodi pravne učinke. Dakako, time se neće osloboditi svoje obveze, upravo zbog posljedica ništetnosti ugovora. Dužnost je svake ugovorne strane da vrati ono što je primila na ime ispunjenja ugovora koji je utvrđen ništetnim, a ako je vraćanje nemoguće, ili se narav objekta protivu vraćanju, tada se ima dati odgovarajuća vrijednost u novcu, prema cijenama koje vrijede u vrijeme donošenja sudske odluke. Dakle, pretplatnik bi bio dužan vratiti iznos novca koji odgovara naknadama za pružene usluge. Međutim, pozivanjem na ništetnost sklopljenog ugovora on bi se ipak mogao osloboditi budućih obveza prema operatoru (npr. ako je sklopljen pretplatnički ugovor s obveznim trajanjem na određeno vrijeme). Ugovaratelj na čijoj se strani našao uzrok ništetnosti odgovoran je drugoj ugovornoj strani za štetu koju ona trpi, ako nije znala niti morala znati za uzrok ništetnosti. Što se tiče pretplatničkog ugovora u smislu plaćanja naknade nakon što je usluga pružena („post-paid“ pretplata) u praksi u vrlo rijetkim slučajevima može doći do slične situacije. Naime, uglavnom operatori u općim uvjetima poslovanja propisuju kako su pretplatnici prilikom sklapanja ugovora dužni podnijeti osobne identifikacijske podatke, upravo kako bi se provjerila njihova sposobnost za



sklapanje pretplatničkog ugovora. Problem se oko sklapanja ugovora s maloljetnicima javlja kod korisnika bonova, tzv. „pre-paid“ korisnika. Naime, korištenjem bonova se usluga operatora plaća unaprijed, kupnjom bona. Bon se prodaje u trgovinama, na internetu, gdje svaki maloljetnik uredno takve proizvode kupuje (iako su i takvi ugovori stvarno ništetni). Operatori u svojim općim uvjetima, u skladu s odredbama ZEK-a, izričito navode kako su korisnici bonova, tj. njihova prava i obveze u svemu jednaka kao i korisnici kojima se usluga pruža na temelju „postpaid“ pretplatničkog ugovora. Opći uvjeti poslovanja pojedinih operatora za mobilne usluge određuju da korisnik bonova u njihovoj mreži ima pravo na iste uvjete korištenja usluge koji ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na pretplatnika, ako se radi o istoj vrsti usluge i ako je to u konkretnom slučaju primjenjivo. Isto tako je određeno i da se odredbe općih uvjeta poslovanja koje se odnose samo na pretplatnike ne odnose na korisnike bonova i obrnuto, što dovodi do zaključka da se odredbe općih uvjeta poslovanja kojima operator određuje da će odbiti zahtjev za sklapanje ugovora koji podnese maloljetna osoba ne primjenjuju na korisnike bonova.

Nadalje, što se tiče zaštite maloljetnika, važno je naglasiti da se pojmom djeteta u ZEK-u i Pravilniku, definira svaka osoba mlađa od osamnaest godina, što je u skladu s definicijom djeteta iz Konvencije o pravima djeteta iz 1989. godine<sup>65</sup> i Obiteljskim zakonom. S tim u vezi, Pravilnikom je određeno da je operator dužan prekinuti poziv prilikom korištenja usluge s posebnom tarifom kad iznos naknade za poziv premaši visinu od 50,00 HRK ako se radi o usluzi namijenjenoj djeci.<sup>66</sup> Odredbom čl. 48. st. 5. Pravilnika određuje da je prilikom uspostave poziva prema usluzi s posebnom tarifom namijenjenoj isključivo odraslim osobama, operator usluge s posebnom tarifom dužan dati uputu da se odmah prekine poziv ako korisnik ima manje od osamnaest godina.

Pravilnik sadrži odredbe kojima se dodatno štite osobe s invaliditetom u odnosima s operatorima. U prvom redu, operatori, odnosno njihovi predstavnici dužni su sudjelovati u radu savjetodavnog mehanizma kojim se utvrđuje u kojoj je mjeri pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga prilagođeno osobama s invaliditetom. Osobe s invaliditetom su također, na temelju Pravilnika, ovlaštene zahtijevati određene posebne usluge prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, a Pravilnik propisuje minimum koji su svi operatori dužni

---

<sup>65</sup> Konvencija o pravima djeteta iz 1989. godine, MU 12/93.

<sup>66</sup> Operatori usluga s posebnom tarifom su davatelji usluge koji u skladu sa zakonskim odredbama obavljaju svoju djelatnost putem vlastite terminalne opreme i prema ugovoru s određenim operatorom koriste se iznajmljenim kapacitetima drugog operatora. To su najčešće usluge zabavnog karaktera, nagradne igre, poslovne informacije i slično.

omogućiti korisnicima kao neophodnu opremu i usluge bez ikakvih posebnih naknada.<sup>67</sup> Kod otklanjanja smetnji, dakle otklanjanja nedostataka u pružanju usluga, operatori su dužni posebno voditi računa o brzini otklanjanja smetnji i kvarova kada se radi o korisnicima koje *exempli gratia* navodi Pravilnik (osobe s invaliditetom, domovi za starije i nemoćne osobe i sl.).

## V. Prava i obveze ugovornih strana

### 1. „Post-paid“ pretplatnički ugovor

Pod pojmom postpaid ugovora podrazumijevamo pretplatnički ugovor u kojem operator za određeno ili neodređeno vrijeme pruža uslugu, a pretplatnik mu za pruženu uslugu plaća određenu naknadu. Pretplatnik svoju obvezu ispunjava tek nakon što mu je pružena usluga od strane operatora što predstavlja iznimku od načela istodobnog ispunjenja, što nije specifičnost isključivo na ovom području, već se javlja kod određenog broja ugovora.<sup>68</sup> Iz pretplatničkog ugovora proizlaze prava i obveze operatora. Tako čl. 41. ZEK-a propisuje da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (pretplatničkim ugovorom). Zanimljivo je pitanje kada započinju konkretna prava i obveze za operatora i pretplatnika. Prema općim uvjetima poslovanja jednog od vodećih operatora na hrvatskom tržištu, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa započinju potpisivanjem ugovora odnosno prihvaćanjem zahtjeva. Slično je definirano u općim uvjetima drugih operatora, kao npr. potpisani zahtjev prihvaćen od strane operatora zajedno s općim uvjetima, uvjetima korištenja i cjenikom čini pretplatnički ugovor u smislu ovih općih uvjeta. Datum naznačen na obavijesti o prihvaćanju zahtjeva se smatra datumom prihvaćanja zahtjeva od strane operatora.

U općim uvjetima poslovanja određenih operatora nailazimo na odredbu prema kojoj se pretplatnički ugovor između operatora i pretplatnika smatra sklopljenim u trenutku

---

<sup>67</sup> Čl. 32. i 33. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga propisuju neophodnu opremu i usluge koje su operatori dužni staviti na raspolaganje korisnicima s invaliditetom.

<sup>68</sup> Čl. 358. St. 1. ZOO: „U dvostranoobveznim ugovorima nijedna strana nije dužna ispuniti svoju obvezu ako druga strana ne ispuni ili nije spremna istodobno ispuniti svoju obvezu, osim ako je što drugo ugovoreno ili zakonom određeno, ili ako što drugo proistječe iz naravi posla.“

prihvaćanja zahtjeva od strane operatora.<sup>69</sup> Drugačija je situacija u općim uvjetima poslovanja za mobilne usluge istog operatora koji određuje da prava i obveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći trenutkom aktivacije SIM kartice. Smatramo da ova odredba unatoč tome što na prvi pogled izgleda kao da služi zaštiti pretplatnika, zapravo pogoduje operatorima koji često znaju imati problema u aktivaciji SIM kartice. S obzirom da prava pretplatnika, te obveze operatora (u ovom slučaju na neku vrstu naknade štete) počinju teći tek od trenutka aktivacije, ugrožena je zaštita prava pretplatnika koji se odlučio na određenog operatora i podnio i potpisao zahtjev, a aktivacija SIM kartice još nije obavljena. U općim uvjetima poslovanja za mobilne usluge stoji da je operator dužan aktivirati SIM karticu u najkraćem mogućem roku, a u iznimnim slučajevima u roku od sedam dana od dana prihvaćanja zahtjeva.<sup>70</sup> Kada se govori o pravima i obvezama pretplatnika i operatora veliki broj prava operatora su obveze pretplatnika i obrnuto, stoga ih je prema našem mišljenju najbolje prikazati u jednoj cjelini. Najvažnija prava i obveze na kojima se temelji i sam pretplatnički odnos su pružanje usluga i plaćanje naknade za pružene usluge. Pružanje usluga je pravo zbog kojeg je pretplatnik i ugovorio pretplatnički odnos, a ujedno i obveza operatora koja mu daje pravo naplate za te usluge. Najvažnije pravo koje imaju operatori, pravo naplate usluga koje pružaju, nastupa, prema općim uvjetima poslovanja jednog od operatora, uključanjem usluge što znači priključenjem terminalne opreme na operatorovu javnu komunikacijsku mrežu, odnosno od dana kada usluga postane dostupna krajnjem korisniku. Operator zadržava pravo naplate troškova u slučaju da usluge nisu postale dostupne krajnjem korisniku uslijed neodgovarajuće ili neispravne kućne instalacije kod krajnjeg korisnika ili ako krajnji korisnik nije osigurao odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme operatora koje su nužne za korištenje usluga. Dakle operator će imati pravo naplate ako razlog zbog kojeg su njegove usluge nedostupne leži na krajnjem korisniku, ako on nije osigurao što je potrebno da bi moglo započeti korištenje usluga.

Operatori imaju pravo na privremeno isključenje terminalne opreme ili ograničenje usluga za koje su razlozi navedeni u općim uvjetima poslovanja. U operatorovim uvjetima kao neki od razloga za privremeno isključenje spominju se: situacija ako se naknadno otkrije da su postojali razlozi za odbijanje zahtjeva, ako ni 30 dana od opomene ne dođe do naplate potraživanja, ako operator primi prijavu o gubitku ili krađi SIM kartice ili terminalne opreme, ako je potrebno izvesti radove na nepokretnoj pristupnoj mreži, a to nije moguće bez

---

<sup>70</sup> Presuda Upravnog suda RH, Usl – 4274/13 – 11, od 5. svibnja 2014. U navedenom slučaju radi se o slučaju kada, između ostalog, operator na kojeg je prenesen broj nije na vrijeme broj aktivirao.

isključenja. Za vrijeme privremenog isključenja ne teče obvezno trajanje pretplatničkog odnosa, a nastavlja teći po ponovnom uključenju do kojeg dolazi kada prestanu ili budu uklonjeni razlozi zbog kojih je došlo do privremenog isključenja.

Pretplatnici imaju pravo na privremeno uključenje terminalne opreme, kada pretplatnik s operatorom sklapa ugovor na određeno vrijeme. U jednim od uvjeta poslovanja operatora predviđeno je da operator može temeljem pisanog obrazloženog zahtjeva pretplatnika omogućiti privremeno uključenje pretplatničke terminalne opreme zajedno s pripadajućim instalacijama te uporabu javnih komunikacijskih usluga i to u slučajevima posebnih ili izvanrednih događaja, kao i u slučaju javnih okupljanja privremenog trajanja (politička, sportska, gospodarska, kulturna, vjerska okupljanja i proslave).

Prema čl. 60. Pravilnika, obveza operatora je i izdavanje računa za korištene usluge tako da svaki trošak na računu nije veći po broju ili vrijednosti od troška kojeg treba platiti za korištene usluge. Operator je obvezan i voditi evidenciju kojom se potvrđuje ispravnost računa i pri tome voditi računa o posebnim propisima za zaštitu osobnih podataka. Što se tiče računa pretplatnika, operatori su obvezni nadzirati ponašanje krajnjih korisnika u uporabi usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Prema čl. 24. Pravilnika, upozorenje krajnjem korisniku će uslijediti ako je trošak za korištenje usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca. Ako trošak računa iznosi četverostruko više od prosječnog iznosa računa u posljednja tri mjeseca može doći do obustave pružanja usluga. U praksi do te situacije dolazi npr. kada osoba ode u inozemstvo gdje zbog roaming usluga račun premaši dvostruki iznos prosječnog, te operator radi upozorenja pošalje SMS poruku korisniku da je došlo do te situacije. Obveza operatora da obavijesti korisnika o premašenom iznosu postoji i u slučaju kad je do prekoračenja prosječnog iznosa došlo za vrijeme boravka korisnika u inozemstvu. U tim slučajevima operatori se često pozivaju na to da nisu bili u mogućnosti saznati za prekoračeni iznos jer se roaming usluga obračunava naknadno, te nije povezana s vremenom nastanka roaming troškova, već ovisi o vremenu isporuke informacije o nastalom trošku od strane stranog operatora. Kao primjer za to navodimo odluku Visokog upravnog suda RH u Zagrebu<sup>71</sup> gdje se kao tužitelj pojavljuje jedan operator s hrvatskog tržišta, a kao tuženik HAKOM. Sud je odbio tužbu u kojoj se tražilo poništenje rješenja HAKOM-a kojim se usvaja prigovor pretplatnika da mu se umanju račun, tj. kako je račun već plaćen,

---

<sup>71</sup> Presuda Visokog upravnog suda, Us-12467/2011-4 od 4. srpnja 2012.

pretplatniku vrati više zaračunati iznos. Tužitelj se pozivao na već naveden razlog, da nije upozorio pretplatnika o prekoračenju iznosa zbog toga što obračun troškova ostvarenih u inozemstvu ne ovisi o domaćem nego o stranom operatoru. Strani operator dostavlja domaćem operatoru podatke o ostvarenom prometu koji tek po dostavi istih evidentira u svom sustavu koji se koristi za obračun troška i provođenje naplate. Zbog toga domaći operator nije uputio upozorenje o iznosu korisnikova troška ostvarenog u inozemstvu, nakon što je trošak dosegnuo iznos dvostruko veći od prosječnog u protekla tri mjeseca, nego tek naknadno po njegovu evidentiranju kroz sustav naplate tužitelja, te je time prekršio odredbe Pravilnika. Sud je presudom potvrdio rješenje HAKOM-a u čijem obrazloženju kaže da ugovorni odnos između tužitelja i inozemnog operatora ne može ići na štetu krajnjeg korisnika jer je korisnik sklopio ugovor s tužiteljem u dobroj vjeri smatrajući da će poštivati svoje ugovorne obveze. Svrha ove odredbe Pravilnika je da se zaštiti krajnjeg korisnika od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevara.

Prema čl. 25. st. 2. Pravilnika, operatori su obvezni bez naknade, na zahtjev pretplatnika pružiti ispis računa za pružene usluge. Taj ispis mora obuhvaćati datum i vrijeme uspostave veze za svaki poziv i tekstualnu poruku, birani broj, trajanje poziva i količinu prenesenih podataka, evidenciju poziva prema uslugama sa posebnom tarifom. Na ispisu računa neće se vidjeti usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći. Ako dođe do sudskog postupka, izvansudskog postupka, te postupka pred HAKOM-om, ili nadležna tijela zatraže podatke potrebne za vođenje postupka, operator ih je obvezan dostaviti.

Operatori su prema čl. 26. Pravilnika, u skladu sa ZEK-om dužni korisnicima omogućiti, na zahtjev i bez naknade: zabranu odlaznih poziva koji se naplaćuju; besplatne pozive prema hitnim službama i prema službi za korisnike; informacije o potrošnji i približavanju unaprijed odabranom iznosu; isključenje korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga; zabranu slanja SMS<sup>72</sup> i MMS<sup>73</sup> poruka u okviru usluge s posebnom tarifom.

Prema čl. 27. Pravilnika, postoji i obveza informiranja krajnjih korisnika, što uključuje besplatan pristup službi za korisnike tako što će im se omogućiti razgovor s kontakt osobom u službi određenog operatora. U svako doba pretplatnici imaju pravu besplatno stupiti u kontakt

---

<sup>72</sup> SMS je kratica za kratke tekstovne poruke.

<sup>73</sup> MMS je kratica za multimedijske poruke.

sa službom za korisnike svog operatora. Svaki operator ima različiti pozivni broj svoje besplatne službe za korisnike koji je naveden u operatorovim općim uvjetima poslovanja. Krajnji korisnici imaju pravo u svakom trenutku besplatno provjeriti stanje potrošnje tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, a kada korisnik iskoristi ugovorni iznos tarifnog paketa, operator ga je obavezan pravovremeno i besplatno obavijestiti o tome. Ako ga operator nije na ovakav način obavijestio o tome, korisnik će biti dužan platiti dugovanje samo do onog datuma kada je trebao biti obaviješten. Ovdje opet možemo primijetiti kako se štite prava pretplatnika, kao potrošača u ovom odnosu.

Prema čl. 43. st. 3. ZEK-a operatori javnih komunikacijskih usluga moraju osigurati krajnjim korisnicima svojih usluga primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži, te ih upoznati s tom zaštitom u pisanom obliku, prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga. Ova obveza operatora isticala se u slučaju koji se pojavio pred Upravnim sudom RH u Zagrebu<sup>74</sup>, između operatora u ulozi tužitelja i HAKOM-a u ulozi tuženika, gdje je sud odbio tužbu i potvrdio rješenje HAKOM-a o prigovoru korisnice na račun vezan za „Halo“ usluge. Naime zbog odredbe čl. 43. st. 3. ZEK-a korisnici nisu dužni snositi troškove koje je korisnicima usluga ili davateljima usluga prouzročila treća osoba u slučaju zlouporaba i prijevара. U postupku je utvrđeno da je tužitelj (operator) potvrdio da se radi o „Dialeru“ što nedvojbeno ukazuje da se radi o zlouporabi od strane treće osobe, te je sukladno obvezi nadziranja uobičajenog ponašanja korisnika tužitelj trebao poduzeti mjere stavljanja numeracije na Antidialer IVR, upozoriti korisnika i obustaviti pružanje određene usluge, odnosno pozivanje prema sumnjivim međunarodnim brojevima.

Operatori su dužni voditi imenik pretplatnika prema čl. 47. ZEK-a, koji moraju redovito obnavljati, te u njega ne smiju stavljati podatke onih pretplatnika koji su izričito, u pisanom obliku zabranili da se njihovi podaci unesu u imenik. Odredba čl. 47. st. 1. određuje da imenik mora biti javno dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom obliku. Njihova dužnost je i osigurati sigurnost, cjelovitost i zaštitu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. U tu svrhu poduzimaju odgovarajuće ustrojstvene i tehničke mjere koje se provode kako bi se spriječio i umanjio utjecaj sigurnosnih incidenata na korisnike usluga i međusobno povezane elektroničke komunikacijske mreže.

Što se tiče zaštite osobnih podataka, vrlo aktualnog pitanja, ulaskom Hrvatske u Europsku uniju stupio je na snagu čl. 99. ZEK-a koji u slučajevima kada dođe do povrede

---

<sup>74</sup> Presuda upravnog suda RH, Us – 5456/2010 – 4, 11. kolovoza 2011.

propisuje obveze operatora. Oni u slučaju povrede moraju obavijestiti HAKOM i tijelo nadležno za zaštitu osobnih podataka, te korisnika usluga ako postoji vjerojatnost da će nastala povreda osobnih podataka štetno utjecati na njegove osobne podatke ili privatnost.

Već je ranije bilo spomenuto pravo operatora kao njegovo temeljno pravo. Račun mora biti podmiren od strane krajnjeg korisnika do datuma dospijeća koji je naznačen na računu. Nakon što protekne rok od trideset dana od dostavljanja pisane ili elektroničke opomene operator može privremeno isključiti ili ograničiti pretplatničku terminalnu opremu osim ako krajnji korisnik nije podnio prigovor. Prigovor je pravo krajnjeg korisnika prema operatoru koji može biti podnesen u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

Krajnji korisnik ima pravo prenijeti pretplatnički odnos na novog krajnjeg korisnika. U tom slučaju novi krajnji korisnik mora uputiti zahtjev, zasnovati pretplatnički odnos s operatorom, te nastaviti koristiti usluge putem istog pretplatničkog broja ranijeg korisnika. No operator ne mora svaki put prihvatiti zahtjev da se prenese pretplatnički odnos, već može uskratiti pristanak iz istih razloga iz kojih može odbiti zahtjev.

## **2. „Pre-paid“ pretplatnički ugovor**

Pravilnik u čl. 36. st. 1. definira bon: „Račun za unaprijed plaćene usluge (bon) je korisnički račun s novčanim iznosom u svrhu korištenja javnih komunikacijskih usluga koji se može nadopunjavati novim novčanim iznosima nakon prvobitne kupnje.“ Operatori u svojim općim uvjetima, u skladu s odredbama ZEK-a, izričito navode kako su korisnici bonova, tj. njihova prava i obveze u svemu jednaka kao i korisnici kojima se usluga pruža na temelju „postpaid“ pretplatničkog ugovora. Tako u jednim od općih uvjeta piše da korisnik bonova ima pravo na iste uvjete korištenja usluge koji ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na pretplatnika, ako se radi o istoj vrsti usluge i ako je to u konkretnom slučaju primjenjivo. Što se tiče trenutka kad počinju teći prava i obveze smatra se da počinju teći od trenutka otvaranja korisničkog paketa koji sadržava SIM karticu i od tog dana se smatra da korisnici prihvaćaju opće uvjete operatora. Prema općim uvjetima trenutkom aktivacije SIM kartice operatora počinje teći rok nadoplate računa korisnika bonova. Rokovi uporabe

korisničkih bonova ne mogu se zbrajati. Ako tijekom roka uporabe prethodnoga korisničkog bona dođe do nadoplate računa korisnika bonova novim korisničkim bonom, vrijedi rok uporabe korisničkog bona koji istječe kasnije. Korisnik plaća korištenje mobilnih usluga bonom. Odredbom čl. 36. st. 2. Pravilnika određeno je da krajnji korisnik mora biti obaviješten o trajanju pretplatničkog odnosa na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način, kako prilikom aktivacije unaprijed plaćene usluge, tako i prilikom nadopunjavanja novčanog iznosa računa. Smatra se da je odnos sklopljen na neodređeno vrijeme ako nije utvrđen rok pretplatničkog odnosa. U općim uvjetima jednog od vodećih operatora određeno je da je novčana vrijednost, rok uporabe i vrijeme nadoplate računa naznačeno na samom bonu. Novčana vrijednost korisničkog bona dodaje se na račun korisnika bonova u mreži operatora. Korisnik bonova može koristiti mobilne usluge operatora u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na računu korisnika bonova do isteka roka uporabe računa koji je definiran ovisno o vrijednosti korisničkog bona. Pravilnikom je određeno i pravo krajnjeg korisnika na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u slučaju isteka roka bona ili raskida pretplatničkog odnosa. Prema općim uvjetima operatora oni imaju pravo privremeno isključiti SIM karticu ako rok uporabe bona istekne, neovisno o stanju na računu korisnika bona. Privremeno isključenje će trajati do dana nadoplate računa korisnika bonova, a najkasnije do isteka krajnjeg roka u kojem korisnik može nadoplatiti svoj račun i koji počinje teći istekom roka uporabe. Ako korisnik bonova ne nadoplati račun do isteka krajnjeg roka u kojem može nadoplatiti svoj račun operator može trajno isključiti SIM karticu korisnika bonova. Iz odredbe čl. 36. st. 2. Pravilnika proizlazi kako bi korisnik i nakon trajnog isključenja od strane operatora imao pravo na povrat neiskorištenog iznosa bona uz predočenje SIM kartice. S takvim se stavom ne slaže HAKOM koji smatra da će korisnik takvo pravo imati samo u slučaju prijenosa broja. Prema njihovom mišljenju razlog za takvo stajalište proizlazi iz cilja zbog kojeg je propisano ovo pravilo, a on je da se zaštiti korisnike, a ne da im se omogući zlouporaba takvog prava. Ako se pak radi o prijenosu broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge, krajnji korisnik će biti obvezan predočiti SIM karticu i identifikacijski dokument. Predočenje kupljenog bona obvezno je u slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa na kupljenom, a neaktiviranom bonu. No krajnji korisnik neće imati pravo na povrat novčanog iznosa ako je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora. Prema čl. 36. Pravilnika, krajnji korisnik mora biti na jednostavan, razumljiv i lako



uočljiv način obaviješten o cjenovnom sustavu operatora javnih komunikacijskih usluga prilikom aktivacije unaprijed plaćene usluge.

### 3. Govorna pošta

Govorna pošta je tipičan primjer usluge koja samim dodjeljivanjem ili uključivanjem može prouzročiti troškove korisniku, bez da je korisnik poduzeo radnju za pokretanje takve usluge. Zato i Pravilnik u čl. 8. st. 10. propisuje kako operator može aktivirati takvu uslugu samo uz pristanak korisnika usluge. Nedostatak istovjetne odredbe u općim uvjetima poslovanja operatora bio je predmet upravnog postupka pred HAKOM-om<sup>75</sup> i kasnije upravnog spora<sup>76</sup> radi poništaja odluke HAKOM-a, koji je rješenjem naložio operatoru da navedenu odredbu uvrsti u opće uvjete poslovanja. Istim rješenjem HAKOM je naložio operatoru da u roku od 90 dana od dana dostave odluke, način korištenja usluge govorne pošte uskladi s novom ugrađenom odredbom općih uvjeta poslovanja na način da usluge govorne pošte isključi onim korisnicima kojima je navedena usluga dodijeljena bez njihovog zahtjeva, uz prethodnu obavijest o datumu isključenja usluge. Razlog za donošenje takve odluke HAKOM-a bio je, između ostalog, i činjenica da je govorna pošta usluga koja korisniku uzrokuje troškove neovisno o njegovoj volji. Tužitelj u upravnom sporu (operator) navodi kako ta činjenica uopće nije relevantna, jer je već i sam korisnik pozivajući određeni broj pristao na troškove poziva, a usluga govorne pošte ne može prouzročiti ni manje niti veće troškove u odnosu na poziv. Tužitelji također osporavaju i nadležnost HAKOM-a za donošenje takvog rješenja, što sud i tuženik (HAKOM) smatraju neprihvatljivim, pozivajući se na generalnu klauzulu određenu čl. 5. ZEK-a koja HAKOM ovlašćuje na poduzimanje potrebnih mjera radi ostvarivanja ciljeva promicanja tržišnog natjecanja, zaštite prava krajnjih korisnika usluga i doprinosa zajedničkom tržištu i tržišnom natjecanju unutar EU, primjenjujući pritom načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti. HAKOM je pobijanu odluku donio nakon prigovora korisnika u vezi s načinom pružanja usluge govorne pošte, a naročito u vezi s troškovima uključivanja govorne pošte tijekom boravka u inozemstvu, što bitno utječe i na visinu naknade.

---

<sup>75</sup> Rješenje HAKOM-a, klasa: 023-01/10-02/28, ur. broj: 376-10/ZJ-11-23, od 8. lipnja 2011.

<sup>76</sup> Presuda Visokog upravnog suda RH, Us-7752/2011-4, od 6. ožujka 2012.

#### 4. Usluge s posebnom tarifom

Usluga s posebnom tarifom je usluga koja se u pravilu naplaćuje po cijeni koja je iznad cijene poziva koju operator utvrđuje cjenikom kao sastavnim dijelom pretplatničkog ugovora. Obično se radi o uslugama čiji pozivni broj počinje numeracijom 06X.<sup>77</sup> Prilikom realizacije usluge s posebnom tarifom javlja se i treća strana pored odnosa nastalog iz pretplatničkog ugovora sklopljenog između operatora i pretplatnika. Čl. 49. st. 1. ZEK određuje kako se međusobna prava i obveze koja proizlaze iz djelatnosti pružanja usluga s posebnom tarifom uređuju ugovorima koje sklapaju svi operatori uključeni u pružanje usluga s posebnom tarifom. Budući da se u takvim odnosima javlja više operatora, potrebno je razlikovati njihove uloge, prava i obveze. Čl. 3. t. 8. Pravilnika definira mrežnog operatora kao operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima. Iz navedene definicije vidimo da je operator usluge s posebnom tarifom operator koji pruža uslugu za koju se plaća dodana vrijednosti, viša od iznosa poziva kojeg inače naplaćuje mrežni operator. Čl. 42. st. 2. ZEK propisuje dužnost tih operatora da prilikom oglašavanja svojih usluga daju lako razumljiv opis usluge i njezinu cijenu. Zabranjeno je i svako obmanjivanje korisnika, davanje zavaravajućih obavijesti ili prikrivanje važnih obavijesti kao što su cijene usluga ili dobna granica korištenja usluga. ZEK na više mjesta određuje kako se prava i obveze mrežnog operatora i operatora koji pruža uslugu s posebnom tarifom detaljnije određuju Pravilnikom.<sup>78</sup> Ponavljamo kako se kod pružanja usluge s posebnom tarifom javlja još jedan ugovor koji sklapaju pristupni operator i operator usluge s posebnom tarifom. Radi se o ugovoru kojim se pristupni operator obvezuje omogućiti korisnicima operatora usluge s posebnom tarifom pristup putem svoje elektroničke komunikacijske mreže, a operator usluge s posebnom tarifom mu se obvezuje za to plaćati određenu naknadu. Međutim, kako vidimo iz odluke Upravnog suda RH taj odnos vrlo često uopće neće biti relevantan za rješavanje spora između krajnjeg korisnika i operatora usluge s posebnom tarifom.<sup>79</sup> Radi zaštite prava mrežnog operatora, Pravilnik propisuje obvezan sadržaj ugovora o pružanju usluge s posebnom tarifom, što je prisilni propis čije bi

---

<sup>77</sup> Čl. 2. t. 73. ZEK-a definira uslugu s posebnom tarifom kao uslugu koja se pruža putem javnih komunikacijskih mreža i usluga uz uporabu posebnih brojeva ili posebnih kodova iz Plana numeriranja ili Plana adresiranja, u svrhu ostvarivanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja.

<sup>78</sup> Zakonom je propisana i dužnost operatora s posebnom tarifom da svaki poziv prema usluzi s posebnom tarifom koji se naplaćuje po minuti prekine kada prijeđe iznos koji se određuje Pravilnikom, odnosno kada poziv traje duže od 30 minuta, ovisno o tome koja okolnost nastupi ranije (što je dakako propisano radi zaštite krajnjeg korisnika).

<sup>79</sup> Presuda Visokog upravnog suda RH, Us-II/2012-13, od 26. listopada 2012.

nepoštivanje značilo ništetnost ugovora. Podsjećamo na odredbu čl. 322. ZOO koja predviđa ništetnost kao posljedicu ugovora koji su suprotni Ustavu RH, prisilnim propisima ili moralu društva. Čl. 44. st. 2. Pravilnika određuje da ugovorne strane u svoj ugovor moraju uvrstiti odredbu prema kojoj pristupni operator nije dužan proslijediti operatoru usluge s posebnom tarifom iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge usvojen prigovor ili je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika. Treći odnos koji se javlja kod pružanja usluge s posebnom tarifom nastaje na temelju ugovora o međupovezivanju ili drugog odgovarajućeg ugovora, kojeg sklapaju pristupni operator i mrežni operator. Pretpostavka valjanosti ugovora o međupovezivanju je također klauzula prema kojoj pristupni operator nije dužan proslijediti mrežnom operatoru iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je u pogledu tih usluga usvojen prigovor korisnika, ili je donesena odluka povoljna za korisnika. Mrežni operator se u takvom odnosu javlja kao posrednik, putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima.

S obzirom na narav usluga s posebnom tarifom i veliko područje podložno potencijalnim zlouporabama, treba biti ustanovljena i odgovarajuća zaštita krajnjih korisnika. Opće je pravilo ZEK-a, odnosno dužnost operatora da zaštitite krajnje korisnike od mogućih zlouporaba. Pravilnik dodatno određuje pravo i dužnost pristupnih operatora<sup>80</sup> da onemoguće krajnjim korisnicima pristup operatoru usluga s posebnom tarifom ako postoji osnovana sumnja da se usluga s posebnom tarifom ne pruža u skladu sa ZEK-om i drugim posebnim propisima (ovim Pravilnikom), odnosno ako postoji osnovana sumnja da se putem usluge s posebnom tarifom ostvaruje bilo koji oblik zlouporabe ili prijevare. U tom slučaju je pristupni operator o obavljenim radnjama dužan obavijestiti mrežnog operatora (putem kojeg operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup korisnicima) i inspektora za elektroničke komunikacije.<sup>81</sup> Prema čl. 48. Pravilnika, operator usluge s posebnom tarifom dužan je osigurati da korisnici prije početka svakog poziva dobiju jasnu obavijest o cijeni usluge i početku naplaćivanja iste, a nakon te najave omogućiti korisniku barem dvije sekunde prije početka naplate poziva tijekom kojih korisnik može odustati od poziva, što se ne odnosi na usluge telefonskog glasovanja, poziva radi donacija raznim humanitarnim akcijama i sl.

---

<sup>80</sup> Ponavljamo da pod pojmom pristupnog operatora podrazumijevamo operatora elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga putem kojeg korisnici ostvaruju pristup operatoru usluge s posebnom tarifom, što znači da je pristupni operator pružatelj elektroničke komunikacijske usluge koji je ugovorna strana pretplatničkog ugovora s korisnikom (bilo „pre-paid“ ili „post-paid“).

<sup>81</sup> Po primljenoj obavijesti o poduzetim mjerama radi sprječavanja prijevare ili zlouporabe, inspektor za elektroničke komunikacije može odrediti privremene mjere. U tom smislu, on može naložiti svim operatorima da korisnicima blokiraju dolazne ili odlazne pozive prema broju za koji postoji osnovana sumnja da se koristi za počinjenje prijevare ili druge zlouporabe, a može i naložiti operatorima da operatoru koji pruža uslugu s posebnom tarifom.

Korisnik tijekom poziva ne smije biti stavljen na čekanje, osim ako se takvo čekanje ne naplaćuje. Odredbom istog članka propisana je dužnost operatora da uputi na prekid poziva djecu ako se radi o usluzi namijenjenoj isključivo odraslim osobama.<sup>82</sup> Pravilnikom je zabranjeno i naplaćivanje poziva prema uslugama s posebnom tarifom kad se ne može ostvariti svrha poziva, što odredba čl. 48. st. 9. Pravilnika daje i primjer, a to je poziv obavljen u kviz ili sličnu interaktivnu igru za vrijeme dok se takva igra ne emitira. Kao primjer zlouporabe usluge s posebnom tarifom navodimo „Zealicu.“<sup>83</sup> Predmet upravnog spora je u ovom slučaju bilo pitanje zakonitosti i pravilnosti rješenja HAKOM-a kojim je operatoru usluge s posebnom tarifom zabranjeno pružanje usluge pod marketinškim nazivom „Zealica“. HAKOM je osporavano rješenje donio povodom prigovora korisnika nakon obavljenog stručnog nadzora koji je određen nakon što je povrijeđeni korisnik prijavio „lažni poziv“. Iz spisa predmeta proizlazi kako je inspektor tijekom obavljanja stručnog nadzora utvrdio brojne povrede ZEK-a i Pravilnika koje se tiču pružanja usluga s posebnom tarifom. Između ostalog, HAKOM smatra kako operator nije poštivao tajnost elektroničkih komunikacija i na svojoj web stranici javno objavio snimke najzabavnijih razgovora, cijena usluge nije jasno prikazana na odgovarajućim mjestima, tj. nisu odvojeno prikazane cijene poreza na dodanu vrijednost i same usluge. Najvažnije, HAKOM navodi kako operator navedene usluge s posebnom tarifom narušava pravo na privatnost korisnika (čl. 100. ZEK), izaziva nepotreban strah, zabrinutost ili patnju korisnika koji primi tzv. „stress SMS“. U praksi često korisnici pokreću sporove protiv operatora jer smatraju da je operator time što je pružio uslugu s posebnom tarifom povrijedio ugovornu obvezu. Iz spisa predmeta u postupku pred upravnim sudom koji je pokrenut protiv rješenja HAKOM-a proizlazi ta tvrdnja. Radi se o pretplatničkom ugovoru kojim je pretplatnik ugovorio obiteljsku tarifu po cijeni poziva od 90 lipa po minuti odnosno 1,60 HRK po minuti. Nakon što je obavljao pozive prema uslugama s posebnom tarifom, prigovorio je operatoru kako je operator prekršio odredbe ugovora i općih uvjeta poslovanja naplaćujući mu takve pozive po cijeni od 5 do 8 HRK. Sud se opravdano pozvao na čl. 49. Pravilnika prema kojemu uspostavom poziva prema usluzi s dodanom vrijednosti nastaje ugovor između krajnjeg korisnika i operatora usluge s posebnom tarifom. Ako operator usluge s posebnom tarifom postupa u skladu s odredbama ZEK-a i Pravilnika, korisnik ne može tvrditi da mu nije bila poznata cijena usluge ili drugi uvjeti koje je navedeni operator dužan na razumljiv način navesti prije početka naplaćivanja poziva.

---

<sup>82</sup> O uslugama s posebnom tarifom koje se pružaju slanjem SMS ili MMS poruka detaljne odredbe sadrži čl. 48. st. 10. Pravilnika.

<sup>83</sup> Presuda Upravnog suda RH, Us-2996/2010-4, od 24. studenog 2010.

Uostalom, kao što smo ranije naveli, prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, potpisivanjem zahtjeva, korisnik prihvaća opće uvjete poslovanja koji čine sastavni dio ugovora, a time i odgovarajuće klauzule koje se odnose na pružanje usluga s posebnom tarifom. Tako npr. jedan od operatora na hrvatskom tržištu u svojim općim uvjetima propisuje kako ne odgovara za kvalitetu usluga koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju korisnicima operatora putem mobilne mreže operatora. Korištenje usluga koje drugi operator javnih komunikacijskih usluga pruža putem mobilne mreže operatora podliježe uvjetima tog operatora javnih komunikacijskih usluga. Neovisno o tome, operator rješava prigovore korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom koje su dostupne korisnicima usluga, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga. Opći uvjeti poslovanja određuju kako korisnik usluga potpisivanjem zahtjeva potvrđuje da je upoznat i da prihvaća da svaki poziv, uključujući SMS i MMS poruku koje putem mobilne mreže operatora uputi prema operatoru usluga s posebnom tarifom predstavlja zaseban ugovor između korisnika usluga i tog operatora usluga s posebnom tarifom u skladu s općim propisima o obveznopravnim odnosima. Takva je odredba općih uvjeta poslovanja nužna, jer bi u suprotnom operator koji ne pruža uslugu s posebnom tarifom, već samo omogućava korisniku povezivanje s operatorom usluge s posebnom tarifom, odgovarao za nedostatke usluge, zlouporabe i sl. koje su izvan njegovog utjecaja.

Ovakav poseban odnos između korisnika, radi zaštite krajnjih korisnika, zahtijeva iznimku od pravila da se prigovori podnose operatoru elektroničkih komunikacijskih usluga koji pruža spornu uslugu. U takvom slučaju, pasivno legitimiran za prigovor nije operator usluge s posebnom tarifom, već pristupni operator, dakle operator koji je s korisnikom sklopio pretplatnički ugovor, kako proizlazi iz odredaba ZEK-a i Pravilnika. Međutim, budući da pristupni operator ne odgovara, niti treba odgovarati sa sadržaj i kakvoću usluge s posebnom tarifom, on će, nakon što korisniku čiji prigovor bude usvojen, odbiti prekomjerno obračunati iznos, ali u svakom slučaju se može poslužiti pravom regresa prema operatoru usluge s posebnom tarifom, ako je on odgovoran za nedostatak pružene usluge. Što se tiče uloge HAKOM-a u nadzoru pružanja usluga s posebnom tarifom, bitno je naglasiti da HAKOM nije ovlašten kontrolirati sadržaj usluge s posebnom tarifom koja se pruža posredstvom pristupnog operatora. Zato su Pravilnikom propisane posebne obveze operatora usluge s posebnom tarifom kako bi se na odgovarajući način maloljetnici zaštitili od sadržaja usluge

namijenjenog isključivo odraslim osobama (obično se radi o pozivnim brojevima koji počinju brojem 064, kako doznajemo iz HAKOM-a).<sup>84</sup>

## 5. Odgovornost za materijalne nedostatke

Temeljno je pravilo ZOO-a, propisano u čl. 357., da kod naplatnog ugovora svaki ugovaratelj odgovara za materijalne i pravne nedostatke svog ispunjenja, te je svaki ugovaratelj dužan štiti drugu ugovornu stranu od zahtjeva trećih osoba kojima bi njezino pravo bilo isključeno ili ograničeno. Kako je ranije već navedeno, pretplatnički ugovor je uvijek naplatan pravni posao, dakle uvijek se primjenjuju pravila o materijalnim i pravnim nedostacima ispunjenja. ZOO u istom članku određuje i da se na odgovornost za materijalne i pravne nedostatke ispunjenja na odgovarajući način primjenjuju pravila ugovora o kupoprodaji, ako što drugo nije određeno za pojedine ugovore (kao što je ugovor o najmu, ugovor o djelu i njegovi derivati, npr. ugovor o građenju i dr.). Kao nalogoprimac, operator je dužan postupati po uputama nalogodavca, korisnika, i odgovara za nedostatke u ispunjenju njegovog naloga.

Što se tiče posebnih uređenja, pravila o odgovornosti za nedostatke ispunjenja pretplatničkog ugovora od strane operatora propisana su ZEK-om i Pravilnikom. Niti jedan od navedenih propisa ne koristi izraz odgovornost za nedostatke, već ta pravila sadrži u odjeljcima o kakvoći pruženih usluga i postupku rješavanja prigovora između operatora i korisnika. Dakako, radi se o materijalnim nedostacima ispunjenja jer se prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, npr. o pružanju internetskih usluga u svakom individualnom ugovoru određuje i brzina, dakle kakvoća koju je operator dužan u svakom trenutku omogućiti korisniku.

Nadalje, ZEK u čl. 50. određuje da krajnji korisnik ima pravo podnijeti prigovor zbog kakvoće pružene usluge, i to u roku od 30 dana od dana pružanja usluge. Prigovor se podnosi operatoru komunikacijskih usluga, koji je dužan provjeriti kakvoću pružene usluge, te na

---

<sup>84</sup> Što se tiče zlorabe usluge s posebnom tarifom, kao još jedan primjer možemo navesti presudu Upravnog suda RH, broj: Us-90/2/2010-4 od 3. studenog 2010. U navedenom predmetu operator usluge s posebnom tarifom poruzročio je i štetu korisniku, za koju HAKOM i navedeni sud jasno određuju da nije predmet postupka, te se može zahtijevati u parnici radi naknade štete. Sud potvrđuje i pasivnu legitimaciju operatora s kojim je pretplatnik sklopio ugovor, a ne operatora usluge s posebnom tarifom, barem što se tiče umanjena iznosa na mjesečnom računu.

temelju takve provjere potvrditi iznos zaduženja korisnika ili ga prilagoditi točnom iznosu, odnosno sniziti iznos naknade za razdoblje u kojem je usluga imala nedostatak tj. neodgovarajuću kakvoću. Kako bi se zaštitili interesi korisnika, ZEK određuje da je operator obvezan izdati krajnjem korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri te da odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi. Iako se takva odredba čini vrlo povoljnom za korisnike usluge, treba imati na umu da su operatori jedini koji uopće takvu provjeru mogu izvršiti i zbog toga im se otvara prostor za zlouporabu svog povoljnijeg položaja kao financijski i tehnološki dominantne ugovorne strane.

Pravilnik sadrži vrlo precizne odredbe o kakvoći usluga koje pružaju operatori, koje u postupak provjere kakvoće pružanja usluga uključuju treće, nepristrano tijelo, HAKOM. U prvom redu, operatori su odgovorni za osiguravanje kakvoće djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga. Čl. 59. st. 2. Pravilnika propisuje dužnost operatora da obavljaju poslove utvrđivanja mjesta i uzroka smetnji i kvarova u svojem sustavu te poduzimaju mjere za otklanjanje takvih smetnji. Što se tiče uloge HAKOM-a kao regulatorne agencije, Pravilnik propisuje određene obveze operatora radi provjeravanja kakvoće pružanja usluga na tržištu elektroničkih komunikacija. Operatori koji ostvaruju prihod veći od 2% ukupnih prihoda na tržištu RH dužni su najmanje svakih šest mjeseci ili iznimno u kraćem roku na zahtjev HAKOM-a provesti ispitivanje kakvoće usluga, a HAKOM je ovlašten, a ne i dužan, provoditi nadzor takvog mjerenja kako bi se objektivno utvrdila kakvoća pruženih usluga. Ovakvo rješenje još uvijek ne daje odgovor na pitanje kako će pojedini krajnji korisnik svakodnevno saznati za kakvoću pružanja individualne usluge, barem što se tiče internetskih usluga, i na temelju toga podnijeti prigovor operatoru te zahtijevati sniženje naknade za pruženu uslugu, ukoliko taj prigovor bude osnovan. Kako bi se takva mogućnost pružila korisnicima, HAKOM je na službenim stranicama objavio aplikaciju pod nazivom „HAKOMETAR“ koja krajnjem korisniku omogućava da s računala ili drugog elektroničkog uređaja provjeri odgovara li usluga širokopojsnog interneta odredbama njihovog ugovora, tj. pruža li operator uslugu s odgovarajućom kakvoćom. U slučaju da je usluga niže kakvoće od ugovorene, korisnik uvijek ima pravo podnijeti prigovor (s odgovarajućim dokazima), zahtijevati odgovarajuće sniženje naknade za usluge koje nisu pružene i naknadu štete koju je zbog toga pretrpio, odnosno raskid ugovora i naknadu štete.<sup>85</sup> Čl. 51. ZEK-a propisuje kako

---

<sup>85</sup> Čl. 50. st. 9. ZEK: „Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću pružene usluge, može tražiti naknadu štete od operatora javnih komunikacijskih usluga, ako se utvrdi da je kakvoća pružene usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene pretplatničkim ugovorom, sklopljenim s

zastara ne teče (zastoj zastare) za vrijeme postupka rješavanja prigovora korisnika koji je podnesen HAKOM-u. Ova odredba ZEK-a je suvišna i njezino propisivanje nema nikakvog smisla. Naime čl. 241. ZOO-a određuje kako se zastara prekida podnošenjem tužbe sudu ili bilo kojom drugom radnjom vjerovnika poduzetom pred sudom ili drugim nadležnim tijelom radi naplate ili osiguranja tražbine. Institut prekida zastare podrazumijeva da zastara poduzimanjem određene radnje prestaje teći, a kada pokrenuti postupak bude dovršen počinje teći iznova, kao da nikad nije ni započela. S druge strane, odredba ZEK-a predviđa zastoj zastare, koji predstavlja niži stupanj pravne zaštite korisnika od onoga koji mu je pružen ZOO-om kao sudioniku bilo kojeg obveznog odnosa. Zastoj zastare podrazumijeva da zastara određeno vrijeme ne teče, a kada prestanu okolnosti na temelju kojih je zastoj zastare nastupio, ona nastavlja teći dalje, računajući od trenutka kad je nastupio zastoj. Čl. 50. st. 10. ZEK isključuje odgovornost operatora za nastalu štetu iako je razina kakvoće pružene usluge niža od propisane ili ugovorene, ako je takva slabija kakvoća pružene usluge posljedica više sile. ZEK u čl. 50. st. 10., slično kao i ZOO u čl. 373. st. 1. višu silu ili *vis maior* definira kao izvanredne vanjske događaje koji su nastali nakon sklapanja (pretplatničkog) ugovora, a koji se u vrijeme sklapanja ugovora nisu mogli predvidjeti, spriječiti, otkloniti niti izbjeći. Tako je Upravni sud u Osijeku, presudom pod poslovnim brojem 7 Usl-1073/13-5 odbio tužiteljjev (korisnikov) zahtjev radi poništaja odluke HAKOM-a kojom je odbijen tužiteljjev zahtjev, tj. prigovor na kakvoću komunikacijske usluge koju mu je pružao operator. Tužitelj u tužbi navodi kako mu tuženik neosnovano nije dopustio prelazak drugom operatoru, međutim sud je ocijenio kako je zbog nemogućnosti postizanja propisane razine kakvoće usluge, operator izvršio potrebne tehničke i administrativne provjere, postupio u skladu s odredbama ZEK-a, ponudio korisniku sporazumni raskid ugovora bez plaćanja naknade za preostalo ugovoreno vrijeme pružanja usluge, te je korisniku u skladu sa zakonom umanjena naknada za pružene usluge. Prigovor na kakvoću pružene usluge je odbijen jer je operator postupio u skladu s propisima ZEK-a i Pravilnika, a kada je utvrdio da smetnje ne može otkloniti, ponudio sporazumni raskid ugovora bez plaćanja drugih ugovorenih naknada, što je korisnik odbio i nastavio s reklamacijama.



## **VI. Prestanak pretplatničkog ugovora**

### **1. Raskid ugovora**

Raskid pretplatničkog ugovora, kao i ostale načine prestanka, uređuje ZEK i Pravilnik, a operatori u svoje opće uvjete poslovanja ugrađuju odredbe o prestanku pretplatničkog ugovora. U dijelu koji nije uređen odredbama ZEK-a i Pravilnika koji razrađuje njegove odredbe, na odgovarajući način se primjenjuju pravila obveznog prava o prestanku ugovora. Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku. Čl. 41. st. 3. ZEK-a određuje obvezu operatora da u svojim općim uvjetima poslovanja propišu načine i uvjete prestanka i raskida pretplatničkog odnosa, uključujući i naknade za raskid ugovora prije isteka obveznog trajanja ugovora (prijevremeni raskid). Još preciznije, čl. 20. Pravilnika propisuje kada operator ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor. To će moći u slučaju ako pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od trideset dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže. Operator ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor i ako pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od trideset 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 trideset dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže, te u slučaju kada krajnji korisnik ne dostavi sve podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju. Navedeni slučajevi nisu jedini u kojima operator ima pravo raskinuti ugovor. Prema čl. 20. st. 2. Pravilnika svaki operator ima pravo u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge za raskid pretplatničkog odnosa. Kada pretplatnik jasno traži raskid pretplatničkog ugovora, operator mu to mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja koja ima prema tom pretplatniku i to u roku od dvanaest radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen kod pretplatničkog ugovora u nepokretnim mrežama. Taj rok kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama iznosi jedan dan od dana postavljanja zahtjeva.

U općim uvjetima poslovanja jednog od operatora koji djeluju na hrvatskom tržištu stoji da pretplatnički odnos između operatora i krajnjeg korisnika može biti raskinut zbog razloga navedenih u važećem zakonu i podzakonskim aktima, te u drugim, taksativno navedenim slučajevima, kao npr. ako krajnji korisnik ne podmiri dugovanje ni nakon trideset dana od dana privremenog isključenja, zatim ako krajnji korisnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti operatora ili ako nije odredio adresu za dostavu računa. Razlog za raskid je i ako operator sazna da je bilo koji od podataka krajnjeg korisnika iz zahtjeva lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od trideset dana od dana primitka obavijesti operatora, zatim ako postoji osnovana sumnja da krajnji korisnik zloupotrebljava usluge koje pruža operator ili omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da operatorove usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji, a posebno u slučajevima zloupotrebe poziva prema broju 112. Do raskida pretplatničkog ugovora dolazi i u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja u skladu s posebnim propisom. U tom slučaju novi operator, kojem je podnesen zahtjev za prijenos broja, raskida ugovor u ime pretplatnika sa starim operatorom. Također, ako nadležno tijelo utvrdi krivnju krajnjeg korisnika za namjerno uznemiravanje drugih korisnika, ometanje ili onemogućivanje korištenja usluga drugim korisnicima usluga ugovor će se raskinuti. Ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih operator nije u mogućnosti izvesti fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorene usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, operator mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju nepokretne mreže, ugovor će se raskinuti. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, operator će o tome obavijestiti pretplatnika.

Krajnji korisnik prema općim uvjetima jednog od operatora na hrvatskom tržištu može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu ugovora. Obavijest može poslati poštom ili može potpisati zahtjev za raskid ugovora na ovlaštenom prodajno – poslovnom mjestu. Kao što je navedeno u čl. 20. st. 3. Pravilnika, tako i u općim uvjetima poslovanja nekih operatora stoji da će po zaprimanju pisane obavijesti o raskidu ugovora u pokretnoj mreži ugovor raskinuti u roku od jednog radnog dana, dok pravne posljedice raskida ugovora u nepokretnoj mreži nastupaju istekom dvanaestog radnog dana od dana kad je operator zaprimio pisanu izjavu o raskidu pretplatničkog ugovora. Pisani zahtjev nije potreban kada je raskid ugovora u nepokretnoj mreži posljedica obrade jedinstvene izjave za raskid ugovora, a

raskid može nastupiti prijenosom broja, aktivacijom usluge kod novog operatora, na upit krajnjeg korisnika ili istekom određenog roka za realizaciju usluge ako operator nije obaviješten o aktivaciji usluga kod novog operatora.

Odredbom čl. 41. st. 7. ZEK-a propisana je dužnost operatora da, u slučaju namjere obustave pružanja usluga, o tome obavijesti korisnike najmanje 30 dana prije prestanka pružanja usluga. U tom slučaju strane se mogu sporazumjeti o raskidu ugovora.

U općim uvjetima poslovanja operatora reguliran je prijevremeni raskid do kojeg dolazi kada krajnji korisnik jednostrano raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, a to uključuje i raskid ugovora u slučaju prijenosa broja. U slučaju prijevremenog raskida krajnji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika. Ako je ugovor tijekom obveznog trajanja raskinut od strane operatora krivnjom krajnjeg korisnika, krajnji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora. Pred HAKOM-om se često pojavljuju sporovi vezani za prijevremeni raskid ugovora. Kao primjer navodimo odluku HAKOM-a<sup>86</sup> kojom se usvaja zahtjev korisnika za prijevremeni raskid ugovora bez plaćanja naknade, podnesen zbog nemogućnosti korištenja javne komunikacijske usluge (internet i telefon). Korisnik je zbog te nemogućnosti morao kupiti USB uređaj kako bi imao uslugu interneta, zbog čega se smatra oštećenim, te je tražio da mu se odobri besplatno korištenje telefona i interneta sve dok se ne omogući korištenje interneta i telefona na njegovoj pretplatničkoj liniji. HAKOM vezano za besplatno korištenje usluga ističe da nije stvarno nadležan za taj predmetni zahtjev. U slučaju daljnje nemogućnosti korištenja usluga upućuje se korisnika na podnošenje pisanog zahtjeva za pristup univerzalnoj usluzi. Odlučeno je da sukladno čl. 41. st. 6. ZEK-a, u slučaju kada operator nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge. U izreci odluke nalaže se operatoru da odobri raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora na njegov izričit pisani zahtjev, a sve dok traje nemogućnost

---

<sup>86</sup> Odluka HAKOM-a, klasa: UP/I-344-08/15-01/223, ur. broj : 376-05/BI-15-7 (IM), Zagreb, od 30. travnja 2015.

korištenja javne komunikacijske usluge. Još jedan primjer je odluka HAKOM-a<sup>87</sup> u kojoj je odlučeno da je operator u obvezi omogućiti korisniku raskid bez naplate naknade za prijevremeni raskid, te otpisati račune navedene u odluci. U potonjem slučaju pretplatnik je s operatorom sklopio pretplatnički ugovor s odredbom o obveznom trajanju ugovora od 24 mjeseca. Na njegov zahtjev operator nije bio u mogućnosti izvršiti preseljenje priključka na novu adresu, a kada je pretplatnik zbog toga izjavio da raskida ugovor, operator mu je naplatio naknadu za prijevremeni raskid. Budući da operator zbog tehničke nemogućnosti nije mogao izvršiti zahtijevano preseljenje priključka, prema čl. 41. st. 6. ZEK-a pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja ikakve naknade, osim dospjelih potraživanja za već pružene usluge.

Prijenos broja<sup>88</sup> uređen je ZEK-om, Pravilnikom o prenosivosti broja i općim uvjetima poslovanja pojedinih operatora. Pravilnikom o prenosivosti broja, kojeg donosi Vijeće HAKOM-a, propisuju se načini, uvjeti i postupak ostvarivanja prenosivosti broja u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Prema odredbi čl. 11. st. 2. Pravilnika o prenosivosti broja, zahtjev za prijenos broja koji podnosi korisnik koji svoj broj želi prenijeti u mrežu drugog operatora predstavlja zahtjev za raskid ugovora s dotadašnjim operatorom.

Prema čl. 2. st. 11. Pravilnika o prenosivosti broja preneseni broj je nacionalni broj koji je nepromijenjen prenesen iz pokretne elektroničke komunikacijske mreže jednog operatora u pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu drugog operatora ili iz nepokretne elektroničke komunikacijske mreže jednog operatora u nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu drugog operatora. ZEK u čl. 76. st. 3. određuje da se prijenos broja i njegovo uključanje u mreži drugog operatora mora provesti u najkraćem mogućem roku. Krajnjem korisniku usluga, koji je sklopio ugovor o prijenosu broja u mrežu drugog operatora, taj se broj u mreži drugog operatora mora uključiti u roku od jednoga radnog dana, nakon potpunog ispunjavanja svih administrativnih i tehničkih preduvjeta za prijenos broja od strane krajnjeg korisnika usluga i oba operatora koji sudjeluju u postupku prijena broja, pri čemu trajanje postupka isključenja i uključanja broja ni u kojem slučaju ne može biti dulje od

---

<sup>87</sup> Odluka HAKOM-a, klasa: UP/I-344-08/14-01/1110, ur. broj: 376-05/BI-15-10 (IM), Zagreb, od 6. ožujka 2015.

<sup>88</sup> Prijenos broja treba razlikovati od promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Promjena operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži uređena je čl. 66. Pravilnika. Postupak korisnik inicira podnošenjem zahtjeva novom operatoru koji starom operatoru šalje jedinstvenu izjavu koju potpisuju oba operatora. Ako korisnik koji prelazi drugom operatoru ima sklopljen ugovor s obveznim trajanjem, ostaje u obvezi podmiriti starom operatoru dugovane iznose primjenjujući na odgovarajući način pravila o prijevremenom raskidu pretplatničkog ugovora.

jednoga radnog dana. ZEK u istom članku, stavku 5. propisuje pravilo da odredbe o obveznom trajanju pretplatničkog ugovora ne smiju predstavljati ograničenje ili zapreku za krajnjeg korisnika usluga u slučaju zahtjeva za prijenos broja u mrežu drugog operatora. Iako je korisnik sklopio ugovor s obveznim trajanjem sa starim operatorom, postojanje tog ugovora ga ne smije sprječavati da broj prenese novom operatoru, što ne znači da se neće primjenjivati odredbe općih uvjeta poslovanja prema kojima je korisnik dužan platiti naknadu u visini ostvarenih popusta ili preostalih mjesečnih naknada ako je sklopio ugovor s obveznim trajanjem. U općim uvjetima poslovanja unutar odredaba o prijevremenom jednostranom raskidu ugovora koje uključuju i raskid ugovora u slučaju prijena broja, krajnji korisnik je obvezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je to povoljnije za krajnjeg korisnika. Korisnik je obvezan sve preostale naknade i u slučaju kada je ugovor raskinut tijekom obveznog trajanja od strane operatora, ali zbog krivnje krajnjeg korisnika. Prema općim uvjetima, kada krajnji korisnik želi prenijeti broj, on ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa na računu ili bonu. Uz zahtjev za povrat ili naknadu potrebno je dati na uvid SIM karticu i identifikacijski dokument, a kad je riječ o neaktiviranom bonu, kupljeni bon. To pravo se ne odnosi na novčani iznos koji je posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih promotivnih uvjeta. Krajnji korisnik u slučaju prijena broja ostaje u obvezi plaćanja usluga korištenih do trenutka prijena broja. Nakon podnošenja zahtjeva za prijenos broja, operator mora bez odlaganja dati krajnjem korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora i mogućnost podmirivanja ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom operatora. U slučaju da do podmirjenja ne dođe, operator može odgoditi prijenos broja sukladno Pravilniku koji propisuje način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja.

## **2. Raskid ugovora zbog uvođenja „naknade za pristup mobilnoj mreži“**

Stupanjem na snagu novog Pravilnika o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra (u daljnjem tekstu: Pravilnik o naknadi)<sup>89</sup> operatori

---

<sup>89</sup> Pravilnik o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra, NN 154/08, 28/09, 97/10, 92/12, 62/14, 147/14.

elektroničkih komunikacijskih usluga na tržištu RH bili su suočeni s većim iznosima koje trebaju izdvajati za plaćanje naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra. Prema natpisima i izjavama u medijima, operatori su govorili o povećanju troškova poslovanja za stotine milijuna kuna, zbog čega su bili primorani povisiti cijene mjesečnih naknada za pružanje usluga „pre-paid“ i „post-paid“ korisnicima. Za računanje visine naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra novi je Pravilnik o naknadi propisao kompliciranu formulu koja se razlikuje ovisno o tome za koju vrstu veze je propisana.<sup>90</sup> Prema objavi na web stranicama <https://www.hrvatskitelekom.hr/obavijesti> novim je Pravilnikom o naknadi na godišnjoj razini povećana naknada za oko 150 milijuna kuna. U skladu s takvim povećanjem naknade, operatori su najavili i povećanje naknade koju pretplatnici plaćaju za pružanje usluga. Radilo se o povećanju naknade za pretplatnike koje je za „pre-paid“ korisnike iznosilo 10% iznosa bona, a za „post-paid“ korisnike 8,00 HRK, ne računajući PDV. Iznimno je važno stručno mišljenje HAKOM-a vezano uz najavu operatora o podizanju naknada za pružanje usluga.<sup>91</sup> HAKOM u navedenom (obvezujućem) stručnom mišljenju navodi kako povećanje cijena, odnosno uvođenje „naknade za pristup mobilnoj mreži“ predstavlja izmjenu pretplatničkog ugovora na štetu korisnika prije koje je operator dužan obavijestiti pretplatnika o namjeravanoj izmjeni ugovora i ostaviti mu pravo na raskid ugovora. Prema čl. 42. a. st. 10. ZEK-a, ako su izmjene cjenika nepovoljnije za korisnika u odnosu na ugovorene cijene, on ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja ikakve naknade u roku od 30 dana od objave tih izmjena, osim ako su izmjene posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ZEK-a, posljedica izmjene PDV-a, posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje operator nema utjecaja. Navedenim je odredbama ZEK-a točno propisana okolnost čija promjena za pretplatnika stvara pravo na raskid ugovora. Kako bi spriječio nastanak sporova između operatora i korisnika i eventualno nepriznavanje prava korisnika u poslovnim centrima operatora, HAKOM je u navedenom stručnom mišljenju vrlo jasno odredio kako će primjenom čl. 42. ZEK-a svi korisnici imati pravo na raskid ugovora, bez obzira na njegovo eventualno obvezno trajanje, ako operatori izmijene cijene, odnosno uvedu plaćanje „naknade za pristup mobilnoj mreži.“ Takvo postupanje HAKOM-a je u navedenom slučaju bilo potrebno, jer je vrlo jasno odredilo postupak operatora prema korisnicima nakon što provedu izmjenu cijena i spriječilo nastanak velikog broja sporova. Bez donesenog stručnog mišljenja

---

<sup>90</sup> Pravilnik o naknadi razlikuje naknadu za usmjerenje veze točka – točka bez prenosivih krajnjih postaja, za usmjerenje veze točka – točka s prenosivim krajnjim postajama, naknadu za upotrebu radiofrekvencijskog spektra mreže za vlastite potrebe, za satelitske veze, za javne mreže pokretnih komunikacija i dr.

<sup>91</sup> Stručno mišljenje o najavljenim promjenama cijena korištenja usluga u mobilnim mrežama, ur. broj: 376-04/MLJK-14-1 (DM), Zagreb, 27.5.2014.

operatori, a nakon njih i HAKOM, rješavali bi stotine tisuća prigovora, odnosno sporova između operatora i pretplatnika koji se pozivaju na pravo na raskid ugovora. Operatori su postupili u skladu s navedenim stručnim mišljenjem HAKOM-a i dali korisnicima pravo na raskid ugovora u roku od 30 dana od dana objave izmjena cijena.

Prije nego je HAKOM donio navedeno stručno mišljenje, operatori su smatrali kako i nakon uvođenja veće naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra, neće biti dužni korisnicima omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za iznose ostvarenih popusta ili za preostale mjesečne iznose u slučaju ugovorenog minimalnog obveznog vremena trajanja ugovora. Kao argument za takvo mišljenje, navodili su čl. 41. st. 10. ZEK-a kojim je određeno da u slučaju izmjene cijena nepovoljne za krajnjeg korisnika, on ima pravo na raskid ugovora bez plaćanje naknade za preostalo obvezno vrijeme trajanja sklopljenog ugovora, osim ako je izmjena cijena posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ZEK-a, izmjene PDV-a, ili izmjene veleprodajnih cijena na koje operator ne može utjecati. Međutim, HAKOM je utvrdio kako naknada za uporabu radiofrekvencijskog spektra nije regulatorna obveza jer se regulatorni poslovi odnose samo na analizu tržišta.

### **3. Smrt pretplatnika fizičke osobe odnosno prestanak postojanja pravne osobe**

Uređenje prestanka pretplatničkog ugovora smrću pretplatnika, odnosno njegovim prestankom postojanja specifično je u odnosu na opća pravila ZOO o prestanku ugovornih obveza smrću. ZOO također predviđa različite posljedice smrti neke od ugovornih strana pri uređivanju različitih vrsta ugovora.

ZEK ne sadrži pravila o prestanku pretplatničkog ugovora smrću, već je ta materija uređena Pravilnikom, što je pomalo nejasno, budući da ZEK vrlo precizno i sam uređuje postupak sklapanja pretplatničkog ugovora, opće uvjete poslovanja, prava i obveze operatora i korisnika usluga i dr. Pravilnik u čl. 17. navodi kako pretplatnički ugovor, između ostalog, prestaje smrću pretplatnika fizičke osobe, odnosno prestankom postojanja pravne osobe. Iz takve odredbe Pravilnika proizlazi da se prava i obveze iz ugovora ne održavaju na snazi kako za operatora, tako ni za nasljednike ili pravne sljednike fizičke osobe. Ipak, Pravilnik izrijekom propisuje kako se smatra da su nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva

koji su se nakon smrti pretplatnika nastavili koristiti javnom komunikacijskom uslugom<sup>92</sup> time konkludentno izrazili volju za održavanjem na snazi pretplatničkog ugovora kojeg je stranka bio njihov prednik. Tada mogu od operatora zahtijevati prijenos pretplatničkog ugovora. Operator nije dužan omogućiti prijenos takvog ugovora ako nakon smrti pretplatnika postoje dospjela nepodmirena, a neosporena dugovanja. Tako i opći uvjeti poslovanja nekih operatora za mobilne usluge određuju kako nasljednik pretplatnika u slučaju njegove smrti može operatoru podnijeti zahtjev za prijenos pretplatničkog ugovora. Opći uvjeti poslovanja za korisnike drugog operatora sadrže nešto detaljnije odredbe koje se tiču prestanka ugovora smrću fizičke osobe. Prema njihovim odredbama nasljednici umrlog pretplatnika dužni su u roku od 30 dana od smrti obavijestiti operatora o smrti pretplatnika, a u slučaju da se nastavljaju koristiti javnom komunikacijskom uslugom mogu podnijeti zahtjev za „promjenu imena u naslovu pretplatnika“ i „prijenos pretplatničkog odnosa“, što dakako znači primjenu pravila o prijenosu ugovora. Opći uvjeti poslovanja istog operatora izrijeком propisuju i kako nasljednici umrlog pretplatnika solidarno odgovaraju za sva dugovanja koja su nastala prije smrti pretplatnika, kao i sva ona nastala do trenutka isključenja SIM kartice nakon odaslane obavijesti. Takva odredba općih uvjeta poslovanja nije potrebna, jer čl. 139. Zakona o nasljeđivanju ionako propisuje pravila o odgovornosti nasljednika za ostaviteljeve dugove, koja su jednaka navedenoj odredbi općih uvjeta poslovanja.<sup>93</sup>

Što se tiče prestanka postojanja pravnih osoba, čl. 17. st. 4. Pravilnika određuje samo da pretplatnički ugovor prestaje prestankom postojanja pravne osobe. Nešto su detaljnije odredbe Općih uvjeta poslovanja nekih operatora, kojima je također propisana dužnost stečajnog upravitelja odnosno likvidatora da operatora obavijesti o pokretanju likvidacijskog odnosno stečajnog postupka u roku od 30 dana od njegovog pokretanja.

#### **4. Prestanak ugovora odlukom suda ili drugog tijela**

Odredbom čl. 17. Pravilnika određeno je da pretplatnički ugovor može prestati na temelju pravomoćne odluke suda ili konačne odluke HAKOM-a.<sup>94 95</sup> Ovakva formulacija

---

<sup>92</sup> Čl. 2. t. 20. ZEK-a definira javnu komunikacijsku uslugu kao elektroničku komunikacijsku uslugu koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi.

<sup>93</sup> Zakon o nasljeđivanju, NN 48/03, 163/03, 35/05, 127/13, 33/15.

<sup>94</sup> Uz navedene načine prestanka pretplatničkog ugovora, svakako treba spomenuti i odredbu čl. 17. st. 4. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koja propisuju



podrazumijeva prestanak ugovora konstitutivnom ili pravostvarajućom odlukom suda ili nadležnog tijela čija pravomoćnost neposredno djeluje na prestanak prava i obveza ugovornih strana. U tim slučajevima gase se prava i obveze ugovornih strana u trenutku pravomoćnosti, odnosno konačnosti navedenih odluka. Najčešće će sudskom odlukom pretplatnički ugovor prestati tijekom parnice pokrenute povodom neplaćenih mjesečnih računa za pružene elektroničke komunikacijske usluge ili pak povodom konstitutivne tužbe radi poništaja pobjnog pretplatničkog ugovora. Takve odluke se razlikuju od kondemnatornih presuda kojom sud nalaže tuženiku da nešto čini, propusti ili trpi u korist tužitelja, kao što potvrđuje i Visoki upravni sud Republike Hrvatske u sporu povodom tužbe protiv kondemnatornog rješenja HAKOM-a kojim je usvojen prigovor korisnika i kojim nalaže operatoru da korisniku u roku od pet dana od dana primitka rješenja omogući raskid ugovora.<sup>96</sup> Iz navedene presude Visokog upravnog suda Republike Hrvatske, ali i iz drugih već navedenih sudskih odluka proizlazi da HAKOM ugovore ne raskida konstitutivnom odlukom, kako bi prema formulaciji koju koristi Pravilnik trebao činiti. Izraz „na temelju odluke suda ili drugog tijela“ predstavlja sudski ili drugi konstitutivni raskid ugovora, a ne kondemnaciju kojom se ugovornoj strani nalaže da nešto učini, propusti ili trpi u korist druge strane. Smatramo da HAKOM pogrešno tumači odredbe pravilnika kojeg je donio. Nadalje, kako je već bilo spomenuto, neprimjereno je da se podzakonskim propisom propisuju načini prestanka ugovornog odnosa ako oni nisu uređeni zakonom koji uređuje određeno područje, u ovom slučaju ZEK-om. Propisivanje takvih odredbi u podzakonskom propisu nije u skladu sa svrhom zbog koje se on donosi i kojoj služi, a to je detaljnija razrada zakona i njegova provedba.

## VII. Izmjene Pravilnika od 1. svibnja 2015.

Radi pojačane zaštite krajnjih korisnika, HAKOM je i ove godine izmijenio svoj Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i

---

i kako pretplatnički ugovor može prestati na temelju zakona ili drugog propisa. Dakle radi se o *ex lege* prestanku obveza ugovornih strana, ispunjenjem zakonom određenih pretpostavki.

<sup>95</sup> Navedeni čl. 17. Pravilnika određuje da pretplatnički ugovor prestaje na temelju konačne odluke Agencije za poštu i elektroničke komunikacije. To nije ispravan termin ako usporedimo Pravilnik s važećim odredbama glave II ZEK-a koja nosi naziv „Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti“. Odredba čl. 17. st. 4. Pravilnika treba biti prilagođena odredbama ZEK-a i propisivati kako pretplatnički ugovor prestaje na temelju pravomoćne odluke suda ili konačne odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.

<sup>96</sup> Presuda Visokog upravnog suda Republike Hrvatske, Us – 8247/2011 – 5.

usluga koji stupa na snagu 1. svibnja 2015. godine. U razgovoru s predstavnicima pravne službe HAKOM-a dobili smo uvid u najznačajnije četiri promjene koje donosi novi Pravilnik, uz brojne druge izmjene.

Prva značajna promjena nalazi se u čl. 36. st. 2. novog Pravilnika, a odnosi se na obvezno minimalno trajanje korisničkog odnosa kod unaprijed plaćenih usluga (bona) koje sada ne smije biti kraće od tri mjeseca. Na tu promjenu je utjecala praksa kroz stalne prigovore korisnika na dužinu trajanja bonova, posebno od osoba starije životne dobi koje nisu u mogućnosti iskoristiti sav iznos bona u roku trajanja propisanim općim uvjetima. Pravilnik do sada nije sadržava obvezno minimalno trajanje.

Druga promjena istaknuta od strane HAKOM-a je odredba čl. 8. st. 14. koja se tiče otključavanja uređaja kupljenih kod operatora. Prema njoj operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže u slučaju kad ga korisnik uzima uz sklapanje pretplatničkog ugovora uz uvjet obveznog trajanja pretplatničkog ugovora i u slučaju kupnje uređaja uz unaprijed plaćenu uslugu pre-paid. Operatoru je sada propisana obveza da na zahtjev korisnika, bez naknade u roku od petnaest dana mora omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama (otključavanje uređaja). Korisnicima unaprijed plaćene usluge (korisnicima bonova) ista mogućnost mora biti omogućena nakon dvanaest mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja. Objašnjenje HAKOM-a za ovu odredbu je u tome što kod kupnje uređaja uz sklapanje „post-paid“ ugovora s obveznim trajanjem korisnik nema financijskog interesa zahtijevati otključavanje uređaja i raskid ugovora jer će se u tom slučaju primjenjivati odredbe o prijevremenom raskidu ugovora, što znači da će korisnik biti obvezan platiti preostale naknade za vrijeme obveznog trajanja ugovora. S druge strane, propisivanje roka od dvanaest mjeseci za „pre-paid“ korisnike sprječava zlouporabe takvih prava i trgovinu jeftino kupljenim uređajima na crnom tržištu.

Treća novost, koja stupa na snagu 4. rujna 2015. godine je čl. 8. st. 4. t. 3. U njemu je propisana obveza operatora vezana uz sadržaj obrasca koji treba sadržavati sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i naziv stavki važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade ugovorene usluge. Npr. sada će na obrascu morati biti istaknut iznos naknade za najam modema, za pristup mobilnoj mreži, za radijsku frekvenciju i sl. Pretplatnici su i do sada plaćali navedene

naknade i one su do sada bile propisane cjenicima operatora, međutim budući da nisu bile istaknute na obrascu, korisnici su (zbog vlastite neupućenosti) često prigovarali da im operator naplaćuje mjesečnu naknadu višu od ugovorene.

Četvrta značajna promjena je čl. 7. st. 5. t. 12. Pravilnika koji sada određuje dužnost operatora da nakon prestanka ugovornog odnosa od korisnika zahtijeva povrat opreme koja im je bila dana u najam za vrijeme trajanja ugovora. U praksi je dolazilo do slučajeva kada korisnik nakon prestanka ugovora zaboravi vratiti unajmljenu opremu koja je prilično skupa, npr. modem ili MaxTV uređaj, pa su korisnici podnosili prigovore operatoru nakon što bi im operator dostavio račun za kupnju navedene opreme. Iz HAKOM-a doznajemo kako su operatori često nakon takvog prestanka ugovora jednostavno dostavljali račune korisnicima za navedenu opremu bez prethodne obavijesti da je opremu potrebno vratiti. Zbog toga je HAKOM, ponovno radi zaštite korisnika, Pravilnikom propisao dodatnu odredbu koju moraju sadržavati opći uvjeti poslovanja operatora. Operator je dužan propisati uvjete korištenja i povrata unajmljene opreme nakon prestanka ugovornog odnosa na način da je krajnji rok za povrat opreme petnaest dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za kupnju opreme. Ako korisnik u određenom roku vrati opremu, operator je dužan stornirati izdani račun.

Smatramo da izmjenama Pravilnika općenito treba pristupiti pažljivije, pogotovo u smislu da se Pravilnikom ne uređuju odnosi koji pripadaju u nadležnost zakonodavne, a ne izvršne vlasti. Svršishodnost i brzina postupka donošenja i izmjena podzakonskog propisa u odnosu na zakon ne smiju biti opravdanje da se prava i obveze ugovornih strana u određenom odnosu uređuju podzakonskim propisom, a nisu uređeni zakonom koji regulira određeno područje.

## VIII. Zaključak

U počecima razvoja elektroničkih komunikacijskih usluga operatori na hrvatskom tržištu nudili su pružanje usluga fiksne telefonije malom broju korisnika, u skladu s dotadašnjim stupnjem razvoja i dostupnosti komunikacijske tehnologije. U posljednjih dvadeset godina svjedočimo naglom razvoju tehnologije koja postaje dostupna velikom broju korisnika, te znatno mijenja načine komunikacije među ljudima. Danas gotovo svaka osoba koristi mobilne uređaje, tablete, računala i druge uređaje putem kojih su im dostupne različite usluge koje pružaju operatori. U skladu s takvim razvojem informacijske tehnologije javljaju se nove usluge koje operatori nude i za koje s velikim brojem korisnika sklapaju ugovore. Više se ne radi samo o pružanju usluge fiksne telefonije, već se korisnicima nude mobilne usluge, pružanje usluga pristupa internetu, usluge digitalne televizije, brojni paketi elektroničkih komunikacijskih usluga uz koje se sklapaju ugovori o kupoprodaji uređaja i dr. Današnji načini komunikacije, obrazovanja i poslovanja zahtijevaju korištenje barem nekim uslugama koje pružaju operatori. S obzirom na tako široku rasprostranjenost elektroničkih komunikacijskih usluga u društvu potrebno je kvalitetno regulirati odnose između operatora i pretplatnika, pogotovo uzimajući u obzir da danas gotovo svaka fizička i pravna osoba ima sklopljen barem jedan pretplatnički ugovor. Unatoč širokoj rasprostranjenosti, pretplatnički ugovor još uvijek nije uređen našim temeljnim propisom obveznog prava, već samo posebnim zakonima i podzakonskim propisima koji uređuju područje elektroničkih komunikacija. To je razumljivo jer je područje elektroničkih komunikacija još uvijek u stadiju u kojem se vrlo brzo mijenja. Iako se radi o ugovoru koji nije uređen kao posebna vrsta ugovora u ZOO-u, to ne znači da posebni propisi ne uređuju dovoljno odnose između operatora i pretplatnika. Do supsidijarne primjene odredaba ZOO-a, koji je za ovo područje *lex generalis*, dolazi vrlo rijetko upravo zbog detaljne normiranosti gotovo svake situacije koja se može javiti u odnosima između korisnika i operatora. U donošenju propisa koji uređuju pretplatnički ugovor bitnu ulogu ima HAKOM, koji na temelju stalnog provođenja analize tržišta donosi i mijenja Pravilnik u skladu sa zapaženim problemima i potrebama operatora i korisnika. Iako je zakonodavac u ZEK uvrstio generalnu klauzulu koja povjerava HAKOM-u da Pravilnikom uređuje način i uvjete obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, smatramo neprimjerenim da se ugovorni odnos uređuje podzakonskim propisom i da se, samo zato što je efikasnije, podzakonskim propisom po prvi put propisuju nova prava i obveze koje nisu uređene ZEK-om. Pretplatnički ugovor je neformalan, dvostranoobvezan i naplatan

pravni posao, koji se sklapa na adhezijski način, prihvaćajući opće uvjete poslovanja operatora. Možemo reći da je načelo dispozitivnosti za pretplatnika jako suženo jer on nema mogućnost pregovarati o pojedinim ugovornim odredbama koje su već ugrađene u opće uvjete poslovanja koje sastavlja operator. Zato ZEK sadrži poseban sustav zaštite korisnika, bilo da se radi o potrošačima ili trgovcima, kojima ih štiti od nepoštenih odredaba općih uvjeta poslovanja, propisujući tzv. crnu listu takvih odredaba. Bez obzira na visok stupanj zaštite korisnika i detaljnu regulaciju prava i obveza iz pretplatničkog ugovora, uočili smo da su krajnji korisnici još uvijek premalo upoznati s općim uvjetima poslovanja, cjenicima i uvjetima korištenja koje prihvaćaju prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora i to zbog vlastite neinformiranosti i nebrige za svoja prava i obveze. Radi zaštite korisnika i tržišnog natjecanja, HAKOM vrši *ex ante* kontrolu dopustivosti odredaba općih uvjeta poslovanja operatora i nadležan je za ukidanje, izmjenu ili dopunu pojedinih odredaba općih uvjeta. Prava i obveze ugovornih strana mogu biti uređeni na način da pretplatnik svoju činidbu plaćanja naknade izvršava prije nego što druga strana izvrši svoju činidbu („pre-paid“ ili bon), ili na način da svoju novčanu obvezu ispuni tek nakon što mu operator pruži uslugu („post-paid“). Iako je operator sastavljač općih uvjeta poslovanja, specifično je kod pretplatničkog ugovora da zapravo pretplatnik stavlja ponudu da se sklopi ugovor, a operator njegovu ponudu prihvaća ili odbija. ZEK i Pravilnik se vrlo često koriste izrazom „ponuda operatora“ npr. kada propisuju nužni sadržaj njihovih reklama, ali to nije ponuda u smislu prijedloga za sklapanje ugovora, već poziv da se stavi ponuda. Prema ZOO-u, svaka ugovorna strana naplatnog ugovora odgovara za materijalne nedostatke ispunjenja. Tako i kod pretplatničkog ugovora operator odgovara za kakvoću pružene usluge, koja posebno dolazi do izražaja kad se ugovara pružanje usluge pristupa internetu. Korisnici dugo nisu imali odgovarajuće sredstvo putem kojeg bi mogli provjeriti pruža li im se usluga ugovorene kakvoće, što je uočio HAKOM i uveo aplikaciju HAKOMETAR koja korisnicima pruža takvu mogućnost. Što se tiče prestanka pretplatničkog ugovora, uočili smo kako se najveći broj sporova pojavljuje u vezi s prijevremenim raskidom ugovora, kad se postavlja pitanje je li pretplatnik dužan platiti iznos preostalih mjesečnih naknada za ugovoreno vrijeme obveznog trajanja ugovora. U vezi s raskidom pretplatničkog ugovora na temelju odluke suda ili HAKOM-a, smatramo kako se odredba Pravilnika prema kojoj ugovor može prestati na temelju odluke HAKOM-a nepravilno tumači donoseći kondemnatorna rješenja kojima se operatoru nalaže da pretplatniku omogući raskid ugovora. Kao što je već spomenuto, nije primjereno što su načini prestanka pretplatničkog ugovora uopće uređeni Pravilnikom umjesto zakonom. Budući da se svakodnevno izvršavaju milijuni pretplatničkih ugovora, opravdano je što je uređen postupak

rješavanja prigovora i sporova između korisnika i operatora koji omogućava brzu i besplatnu pravnu zaštitu pred HAKOM-om, a ujedno i rasterećuje pravosudni sustav. Možemo zaključiti da nas, s obzirom na usku povezanost pretplatničkog ugovora s eksponencijalnim rastom informacijske tehnologije i time uvjetovanim inovacijama u elektroničkim komunikacijama, očekuju brojne novosti u pravnoj regulaciji pretplatničkog ugovora.

## Popis literature

1. Goldštajn, A.: Trgovačko ugovorno pravo, Narodne novine, Zagreb, 1991.
2. Klarić, P., Vedriš M.: Građansko pravo, Narodne novine, Zagreb, 2008.
3. Slakoper, Z., Gorenc, V.: Obvezno pravo, Novi informator, Zagreb, 2009.
4. Baretić, M., Markovinović H.: Nepoštene ugovorne odredbe – opće i posebna uređenja, Zbornik pedesetog jubilarnog susreta pravnika : Opatija, 9. – 11. svibnja 2012. – Zagreb, 2012., 50, str. 57. – 132.
5. Borić, Ž.: Pretplatnički ugovor, Informator 61 (2013), 6233, str. 7. – 9.
6. Popović N., Ljubić Karanović, M., Šober Sošić, K.: Nepoštene odredbe u općim uvjetima poslovanja operatora na tržištu elektroničkih komunikacija, Hrvatska pravna revija, 2013., br. 7-8

## Popis zakona i drugih propisa

1. Ustav RH, NN 56/90, 135/97, 113/00, 28/01, 76/10, 5/14
2. Konvencija o pravima djeteta, MU 12/93
3. Zakon o obveznim odnosima, NN 35/05, 41/08, 125/11
4. Zakon o elektroničkim komunikacijama, NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14
5. Zakon o zaštiti potrošača, NN 41/14
6. Zakon o elektroničkoj trgovini, NN 173/03, 67/08, 130/11, 36/09, 30/14
7. Zakon o parničnom postupku, NN 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 123/08, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14
8. Obiteljski zakon, NN 116/03, 17/04, 136/04, 107/07, 57/11, 61/11, 24/13, 75/14
9. Ovršni zakon, NN 112/12, 25/13, 93/14
10. Zakon o radu, NN 93/2014
11. Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, NN 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 (zadnje izmjene stupaju na snagu 1. svibnja 2015.)
12. Pravilnik o prenosivosti broja, NN 100/12

13. Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, NN 146/12, 82/14
14. Pravilnik o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra, NN 154/08, 28/09, 97/10, 92/12, 62/14, 147/14
15. Direktiva 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama

### **Popis citiranih odluka**

1. Presuda Visokog upravnog suda RH, Us-7752/2011-4, od 6. ožujka 2012.
2. Presuda Visokog upravnog suda RH, Us-II/2012-13, od 26. listopada 2012.
3. Presuda Visokog upravnog suda RH Us-3781/2011-4, od 28. veljače 2012.
4. Presuda Visokog upravnog suda, Us-12467/2011-4 od 4. srpnja 2012.
5. Presuda Visokog upravnog suda RH, Us-II/2012-13, od 26. listopada 2012.
6. Presuda upravnog suda RH, Us – 5456/2010 – 4, 11. kolovoza 2011.
7. Presuda Upravnog suda RH, Us – 2996/2010 – 4, od 24. studenog 2010.
8. Presuda Upravnog suda RH, Usl – 4274/13 – 11, od 5. svibnja 2014.
9. Presuda Upravnog suda RH, broj: Us-90/2/2010-4 od 3. studenog 2010.
10. Odluka HAKOM-a, klasa: UP/I-344-08/15-01/223, urbroj : 376-05/BI-15-7 (IM), Zagreb, od 30. travnja 2015
11. Odluka HAKOM-a, klasa: UP/I-344-08/14-01/1110, urbroj: 376-05/BI-15-10 (IM), Zagreb, od 6. ožujka 2015.
12. Stručno mišljenje o najavljenim promjenama cijena korištenja usluga u mobilnim mrežama, urbroj: 376-04/MLJK-14-1 (DM), Zagreb, 27.5.2014.
13. Djelomično i privremeno rješenje HAKOM-a, 376-04/DM-13-30 od 28. veljače.2013.
14. Rješenje HAKOM-a, klasa: 023-01/10-02/28, ur. broj: 376-10/ZJ-11-23, od 8. lipnja 2011.
15. Rješenje HAKOM-a, klasa: UP/I-344-07/12-01/54, ur. broj: 376-04/IB-12-09(DM), Zagreb, 22.8.2012.
16. Stručno mišljenje HAKOM-a, Klasa: 011-02/13-04/11, Urbroj: 376-05/IB-13-02 (DM) od 20.3.2013.



17. Stručno mišljenje o najavljenim promjenama cijena korištenja usluga u mobilnim mrežama, urbroj: 376-04/MLJK-14-1 (DM), Zagreb, 27.5.2014.

## Sažetak

Rad prikazuje pretplatnički ugovor u elektroničkim komunikacijama, pojam i pravnu narav tog ugovora, različite načine sklapanja pretplatničkog ugovora i temeljna prava i obveze sudionika pretplatničkog odnosa, kao i načine prestanka pretplatničkog ugovora, od kojih je najzastupljeniji raskid ugovora. Pretplatnički ugovor u elektroničkim komunikacijama je neformalan, dvostranoobvezujući, naplatan, nominatni ugovor koji se sklapa pristupanjem (adhezijom). Sklapanje pretplatničkog ugovora, prava i obveze ugovornih strana i načini prestanka ugovora u RH su uređeni Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i drugim podzakonskim propisima. Sastavni dio ovog ugovora čine opći uvjeti poslovanja operatora, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se ugovor sklapa. Opći uvjeti poslovanja predstavljaju ugovorne odredbe sastavljene za veći broj ugovora koje jedna ugovorna strana (sastavljač, operator) prije ili u trenutku sklapanja ugovora predlaže drugoj ugovornoj strani, bilo da su sastavljene u formularnom ugovoru, bilo da se ugovor na njih poziva. Ugovorne strane pretplatničkog ugovora su operator, koji pruža elektroničku komunikacijsku uslugu, i pretplatnik, koji mu za to plaća određenu naknadu.

Ključne riječi: pretplatnički ugovor u elektroničkim komunikacijama, operator, pretplatnik, HAKOM, raskid pretplatničkog ugovora.

## Summary

This paper analyzes the subscription contract within the sphere of electronic communication, focusing on the term and the legal nature of the contract, as well as different ways of concluding the subscription contract with the basic rights and obligations of both contracting parties, and lastly, the different ways in which the contract can be terminated. Subscription contract in electronic communication is informal, synallagmatic, onerous contract nominate contract which is concluded by accession. Conclusion of the subscription contract, rights and obligations of the contracting parties, as well as the ways of contract termination, in the Republic of Croatia, are defined by the Electronic communication act, The regulation of

the rules and the terms for conducting actions within the realm of electronic communication networks and services, as well as by other regulations. This contract includes the operator's general terms of conducting business, specific terms and conditions, and the price list for the services for which the contract is being made. The general terms of the contract include contractual statements, which are prepared for a larger amount of contracts. One of the parties (in this case operator) is suggesting those terms to the other party before, or even during the formation of the contract. The parties involved in the subscription contract are the operator, which provides the electronic communication service, and the subscriber, which is paying a fee for the service.

Key words: subscription contract in electronic communication, operator, subscriber, Croatian regulatory authority for network industries, termination of the subscription contract.