



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: UsI-4127/19-14

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	17.6.2020. 8:24:47	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/20-01/02	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-20-5		0



U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Jasni Peroš Nikolić, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje zapisničarke Zvezdane Radošević, u upravnom sporu tužitelja HP – Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora nakon održane javne rasprave, dana 9. lipnja 2020.,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-02/205, URBROJ: 376-04-19-5 od 31. listopada 2019.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženika usvojen je zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe u ovom upravnom sporu [] sa tužiteljem kao davateljem poštanskih usluga u vezi prigovora zbog prekoračenja roka prijensa i uručnja poslovnog paketa broj [] te je tužitelju naloženo isplatiti zainteresiranoj osobi naknadu štete u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge u iznosu od 67,50 kn, vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge te isplatiti zakonske zatezne kamate, računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete.

Tužitelj u tužbi i tijekom spora pobija zakonitost osporavanog rješenja, pri tome navodeći da je poslovni paket korisnika uručen u roku sukladno Zakonu o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj: 144/12., 153/13. i 78/15.) i Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga, sukladno kojima hpekspres usluga podrazumijeva uručenje pošiljke u roku i vremenu koji odredi pošiljatelj prema ponudi HP d.d. Ističe da je područje dostave hpekspres usluge u unutarnjem prometu podijeljeno na dvije zone (zona I i II) te da se popis naselja po tim zonama nalazi na www.posta.hr i da se poslovni paket uručuje u roku od jednog radnog dana (D+1) ili u roku od dva radna dana (D+2) s krajnjim vremenom uručnja do 20 sati u zoni I i II. Navodi da je člankom 64. stavkom 5. Općih uvjeta propisano da će se ponude HP d.d. koje se odnose na rokove uručnja pošiljaka, mjesta prijma ili uručnja pošiljaka, krajnja vremena za prijam pošiljaka i slično, objaviti na internetskim stranicama www.posta.hr. Navodi da se u rokove uručnja pošiljaka ne uračunavaju, između ostalog, dan prijema pošiljke kao i neradni dani i dani kada se ne obavlja uručenje poštanskih pošiljaka. Navodi da je zainteresirana osoba predala poslovni paket dana 30. travnja 2019. u 14,56 sati te se naznačeni primatelj nalazi na adresi [] Ističe da je na njegovim

internetskim stranicama www.posta.hr i to konkretno na slijedećem linku <https://www.posta.hr/prednosti-hpekspres-usluge/7287> objavljen dokument Popis naselja s rokovima uručenja hpekspres pošiljaka, iz kojeg proizlazi da se poslovni paketi za Dunave dostavljaju s rokom uručenja D+2, odnosno u roku od dva radna dana. Obzirom da je 1. svibnja 2019. bio praznik i time neradni dan, isporuka poslovnog paketa izvršena je u roku u skladu s Općim uvjetima. Napominje da između njega i zainteresirane osobe nije došlo do sklapanja ugovora o pristupanju u smislu članka 31. Zakona o poštanskim uslugama, a niti se on obvezao uručiti poslovni paket u roku D+1. Napominje da sa zainteresiranom osobom ima sklopljen ugovor o pružanju poštanskih usluga broj DP-02/9/3-026662/19 od 26. kolovoza 2019., kojim su, između ostalog, ugovorene i usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja poslovnih paketa i kojim je ugovoreno da će sve usluge iz ugovora vršiti, između ostalog, i prema važećim Općim uvjetima. Navodi da je zainteresirana osoba potvrdila da je upoznata sa Općim uvjetima, važećim cjenikom te uputama i da na iste pristaje, kao i da se o svakim izmjenama i dopunama Općih uvjeta mora informirati na internetskim stranicama tužitelja www.posta.hr. Napominje da navedeni aplikativni dokumenti, koje tuženik naziva izvještaj iz „HP sustava“ i „adresnica iz HP sustava“, na kojima je rok uručenja naveden „sutra do 15,00 sati“, nemaju značaj ugovora o pristupanju iz članka 31. Zakona o poštanskim uslugama već je isto posljedica takvog rada računalne aplikacije, koja automatski generira podatke na način da aplikacija ne prepozna dane blagdana i praznike niti vrši li se dostava sukladno popisu naselja s rokovima uručenja hpekspres pošiljaka u roku D+1 ili D+2, a što je zainteresiranoj osobi bilo jako dobro poznato obzirom da je isti već duže vrijeme korisnik njegovih usluga. Napominje da je bio svjestan problema oko aplikacije pa je izradio programsko rješenje kojim se korisnicima prilikom izbora vremena uručenja putem web aplikacije prikazuje i napomena: „Rok uručenja. Ne računa se subota, nedjelja i neradni dan, osim ukoliko se odabere uručenje subotom kao dodatna usluga. Za poslovni paket u I zoni rok uručenja je D+1 do 15,00 sati, a u zoni II rok uručenja je D+2. Popis naselja sa zonama nalazi se na stranicama HP-a.“ Navodi da je iz naloga za dostavu [] vidljivo da je zainteresirana osoba pošiljku predala dana 30. travnja 2019. u 14,56 sati u Poštanskom uredu Split. Napominje da na njegovim internetskim stranicama www.posta.hr i to konkretno na linku <https://www.posta.hr/prednosti-hpekspres-usluge/7287> objavljen dokument Popis naselja s krajnjim vremenima zaprimanja hpekspres naloga, a iz kojeg proizlazi da se takvi nalozi u Poštanskom uredu Split zaprimaju do 16 sati. Međutim, člankom 29. stavkom 2. Općih uvjeta propisano je da pošiljatelj koji zahtjeva preuzimanje hpekspres pošiljke, e-paketa ili poslovnog paketa na adresi, obavezan je zahtjev dostaviti HP d.d. telefonski, mailom ili na neki drugi informatički način (web aplikacija ili web servis) najmanje 2 sata prije krajnjeg vremena označenog za preuzimanje prema ponudi HP d.d. iz članka 64. ovih Općih uvjeta. Člankom 53. stavkom 2. Općih uvjeta propisano je da ako je pošiljka primljena ili ubačena u poštanski kovčežić nakon krajnjeg roka navedenog za prijam ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka, rokovi se produljuju za jedan dan. Obzirom da je nalog za predmetni poslovni paket korisnik predao tužitelju 30. travnja 2019. u 14,56 sati, krajnji rok bi bio istog dana do 14,00 sati, 2 sata prije krajnjeg vremena, slijedom čega se rok, sukladno navedenom, produljuje za još jedan dan, a što bi opet bio 3. svibanj 2019., te bi navedeno značilo da je dostava izvršena u skladu s ugovorom i Općim uvjetima. Ističe da je člankom 5. stavkom 1. Općih uvjeta propisano da se pošiljke uručuju u roku i vremenu koje odredi pošiljatelj prema ponudi HP d.d. Člankom 29. stavkom 2. Općih uvjeta propisano je da pošiljatelj koji zahtjeva preuzimanje hpekspres pošiljke te pakete ili poslovne pakete na adresi, obavezan je zahtjev dostaviti HP-u d.d. telefonski, mailom ili na drugi informatički način (web aplikacija ili web servis) najmanje 2 sata prije krajnjeg vremena označenog za preuzimanje prema ponudi HP-a d.d. iz članka 64. Općih uvjeta. Člankom 64. stavkom 5. Općih uvjeta propisano je da ponude HP d.d. koje se odnose na rokove uručenja

pošiljaka, mjesta prijma ili uručenja pošiljaka, krajnja vremena za prijam pošiljaka i slično objavit će se na internetskim stranicama www.posta.hr. Ističe kako nema sumnje da se ponude odnose upravo na popis naselja (članak 5. točka 1. Općih uvjeta – Ponuda rokova uručenja pošiljaka) s rokovima uručenja hpekspres pošiljaka i popis naselja (članak 29. točka 2. Općih uvjeta – Ponuda o krajnjim vremenima za prijam pošiljaka) s krajnjim vremenima zaprimanja hpekspres naloga, a koji dokumenti predstavljaju ponude glede rokova uručenja pošiljaka i krajnjim vremenima za prijam pošiljaka u smislu članka 5. stavka 1., članka 29. stavka 2. i članka 64. stavka 5. Općih uvjeta. Odbacuje navode tuženika i zainteresirane osobe da bi njegovo ponašanje predstavljalo nepoštenu poslovnu praksu, odnosno da bi na bilo koji način dovodilo zainteresiranu osobu u zabludu. U prilog navedenom dostavlja tri odluke tuženika kojima se odbijaju zahtjevi za rješavanje spora između zainteresirane osobe i tužitelja zbog prekoračenja roka dostave i uručenja poslovnih paketa u istovjetnim okolnostima, a u kojima je tuženik zaključio da ponuda iz web aplikacije, koja se odnosila na rokove uručenja, nije bila mjerodavna za utvrđivanje roka uručenja pošiljke, već Zakon o poštanskim uslugama, Pravilnik iz članka 15. stavka 6. Zakona o poštanskim uslugama i Opći uvjeti tužitelja. U tim odlukama tuženik je prihvatio prikaz sučelja web aplikacije koja sadrži uputu da se dostava vrši sukladno Općim uvjetima, odnosno Popisu naselja po zonama, istakavši da je zaprimio neuobičajeno veliki broj istovjetnih zahtjeva istog korisnika zainteresirane osobe koji se svi odnose na prekoračenje roka prijenosa i uručenja poslovnih paketa, obzirom na prikazane podatke iz njegove aplikacije te da je svaki put zainteresirana osoba bila upozorena da su odredbama Općih uvjeta regulirani rokovi uručenja obzirom na pojedina naselja po zonama, a ne podacima iz aplikacije i da se detaljne informacije o istima nalaze na njegovim internetskim stranicama te da je zainteresirana osoba, unatoč zaprimljenim saznanjima, s očitom namjerom i saznanjem, budući da je evidentno uočila probleme koji su postojali u primjeni predmetne aplikacije, nastavila ugovarati identične rokove i zahtijevati naknadu štete. Tuženik u navedenim odlukama navodi da se radi o ugovornom poslovnom odnosu korisnika tužitelja za kojeg se opravdano očekuje da postupa s povećanom pažnjom dobrog gospodarstvenika i za kojeg se može osnovano smatrati da je bio upoznat s Općim uvjetima i ponudom tužitelja. U odnosu na navode tuženika iz odgovora na tužbu da nije bilo moguće utvrditi postojanje osnove da bi se rok uručenja mogao produžiti za jedan dan obzirom da je zainteresirana osoba pošiljku predala u 14,56 sati, navodeći da tužitelj koristi zbunjujuću i neujednačenu formulaciju u svojim Općim uvjetima, ističe kako se sukladno Popisu naselja s danim vremenima zaprimanja hpekspres naloga (objavljenim na internetskim stranicama tuženika), nalozi u Poštanskom uredu Split zaprimaju do 16,00 sati, da je člankom 29. Općih uvjeta propisano da pošiljatelj koji zahtjeva preuzimanje hpekspres pošiljke, e-paketa ili poslovnog paketa na adresi, obvezan zahtjev dostaviti HP-u d.d. telefonski, mailom ili na neki drugi informatički način (web aplikacija ili web servis) najmanje 2 sata prije krajnjeg vremena označenog za preuzimanje prema ponudi HP d.d. iz članka 64. ovih Općih uvjeta, da je člankom 53. stavkom 8. Općih uvjeta propisano ako je pošiljka primljena ili ubačena u poštanski kovčezić nakon krajnjeg roka navedenog za prijem ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka, rokovi se produljuju za jedan dan. Obzirom da mu je nalog za predmetni poslovni paket zainteresirana osoba predala 30. travnja 2019. u 14,56 sati, krajnji rok bi bio istog dana do 14,00 sati, rok za dostavu poslovnog paketa produžuje se za jedan dan. Predlaže provesti dokaz saslušanjem svjedoka [REDACTED] [REDACTED] te saslušanjem svjedoka [REDACTED] [REDACTED] na okolnost utvrđenja činjenice da je zainteresirana osoba bila upoznata da se pošiljke dostavljaju s rokom uručenja sukladno Općim uvjetima, odnosno da je znala za postojanje problema u radu web aplikacije tužitelja. Također predlaže provesti dokaz vještačenjem po vještaku informatičke struke na okolnost da je dokument naziva Popis naselja s rokovima uručenja HP pošiljaka bio objavljen

na njegovim internetskim stranicama dana 30. travnja 2019. kao i da je web aplikacija tužitelja na isti dan prikazivala napomenu prilikom korištenja aplikacije da se rok uručenja vrši sukladno Općim uvjetima, a sve kako je navedeno u tužbi i podnesku od 21. svibnja 2020. Zaključno napominje da je doista web aplikacija imala određenih problema koji se otklanjaju, međutim zainteresirana osoba, kao njegov dugogodišnji korisnik, je s time bila upoznata, kao i s rokovima uručenja i upravo je iskorištavala probleme koje je imao s web aplikacijom tražeći naknade šteta, a što je kasnije tuženik i prepoznao. Također navodi da nije točno da ponude nisu objavljene na njegovim web stranicama. Dodaje i da je upravo zbog problema s web aplikacijom bila napomena da je rok uručenja po zonama, kako je navedeno u Općim uvjetima i u Popisu naselja.

Predlaže da Sud usvoji tužbeni zahtjev i poništi osporavano rješenje.

Tuženik u odgovoru na tužbu i tijekom spora navodi da se prema odredbi članka 5. stavka 1. Općih uvjeta pošiljke uručuju u roku i vremenu kojeg odredi pošiljatelj prema ponudi tužitelja, dok je odredbom članka 53. stavka 6. Općih uvjeta propisano da se pošiljke, osim pošiljki iz stavka 5. istog članka, uručuju u roku koji je ugovoren s korisnikom. Napominje da je odredbama Općih uvjeta predviđena mogućnost uručenja pošiljaka u roku koji će temeljem posebnog ugovora biti ugovoren izravno s korisnikom određenih poštanskih usluga. Temeljem potvrde o primitku pošiljke iz članka 31. stavka 2. Zakona o poštanskim uslugama, a koja prileži spisu, u provedenom postupku nesporno je utvrđeno da je korisnik 30. travnja 2019. putem web aplikacije za poslovnog korisnika HP usluge, koja je 30. travnja 2019. bila dostupna na internetskim stranicama tužitelja i to konkretno na poveznici <https://hpekspres.posta.hr> ugovorio uslugu prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja predmetnog poslovnog paketa, kojom prilikom mu je od strane HP ponuđen odabir roka uručenja „sutra do 15,00 sati“, a o čemu je korisnik u spis dostavio dokaze „Izvještaj iz HP sustava“ i „adresnicu iz HP sustava“. Imajući u vidu navode tužitelja, nesporno proizlazi zaključak da predmetna ponuda, a koja je zainteresiranoj osobi bila ponuđena na službenoj aplikaciji HP-a i kojom je bila ugovorena predmetna poštanska usluga, u naravi predstavlja posebnu ponudu davatelja poštanskih usluga kojom je korisniku, kao jedan od mogućih rokova uručenja, bio ponuđen rok od jednog radnog dana (D+1), s vremenom uručenja do 15,00 sati, odnosno rok uručenja sutra do 15,00 sati. Napominje da je tužitelj korisniku prilikom ugovaranja predmetne poštanske usluge davao neusklađene, netransparentne i po svemu sudeći zbunjujuće informacije, budući da je prilikom ugovaranja predmetne poštanske usluge nesporno ponudio korisniku, kao opciju, uručenje poslovnog paketa u roku jednog radnog dana (D+1), da bi na kraju predmetnu poštansku uslugu izvršio u roku od dva radna dana (D+2), pravdajući se kako podaci iz posebne ponude koja je korisniku nuđena na njegovim internetskim stranicama, putem njegove web aplikacije, nisu relevantni, već da u predmetnom slučaju vrijede neki drugi rokovi koji su objavljeni u drugoj ponudi koja se navodno 30. travnja 2019. nalazila na njegovim internetskim stranicama. Navodi kako tužitelj u samoj tužbi priznaje da programska aplikacija nije imala odgovarajuće programsko rješenje koje bi moglo generirati podatke u vezi s rokovima uručenja sukladno Općim uvjetima i Popisu naselja s rokovima uručenja hpekspres pošiljke, odnosno s njegovom ponudom. Navedeno ponašanje tužitelja prema odredbama članka 31. i 33. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 41/14., 110/15. i 14/19.) predstavlja nepoštenu poslovnu praksu koja je zakonom zabranjena, odnosno zavaravajuće ponašanje koje je korisnika u konkretnom slučaju očito dovelo u zabludu zbog čega je isti ugovorio poštansku uslugu koja prema navodima tužitelja nije mogla biti izvršena na način kako je to njemu bilo ponuđeno i prezentirano u posebnoj ponudi. Skreće pažnju na datum sklapanja ugovora između tužitelja i zainteresirane osobe na koji se poziva tužitelj i na datum kada je zainteresirana osoba ugovorila predmetnu poštansku uslugu (30. travnja 2019.) iz čega proizlazi da je predmetni ugovor sklopljen 3 mjeseca nakon ugovorene predmetne poštanske usluge. Unatoč utvrđenoj

nelogičnosti i proturječnosti, ističe kako je u konkretnom slučaju pravno irelevantno koji je tip ugovora iz članka 31. Zakona o poštanskim uslugama bio ugovoren, je li onaj iz stavka 1. ili iz stavka 4. istog članka, obzirom da u predmetnom slučaju nije bilo sporno postojanje određenog oblika ugovornog odnosa između korisnika i tužitelja niti je bilo sporno to jesu li predmetni Opći uvjeti bili objavljeni i poznati korisniku već je jedino pravno relevantno to što je u trenutku ugovaranja predmetne poštanske usluge postojala očita nesuglasnost između navodne ponude tužitelja na koju se poziva, a za koju tuženik, u provedenom postupku nije mogao nesporno utvrditi da je ista zaista i bila objavljena u trenutku ugovaranja predmetne poštanske usluge iz razloga što tužitelj o tome nije dostavio nesporne dokaze i posebne ponude koja je korisniku nuđena putem službe web aplikacije tužitelja i koju je korisnik, sukladno Općim uvjetima imao pravo odabrati i sam odrediti rok prijenosa i uručenja predmetnog poslovnog paketa. Nadalje, vezano za vrijeme predaje predmetne pošiljke i s tim u vezi produljenja roka uručenja paketa za jedan dan, ističe da u provedenom postupku nije bilo moguće utvrditi postojanje osnove na temelju koje bi se rok uručenja predmetne pošiljke mogao produljiti za jedan dan, budući da je tužitelj koristio različite formulacije, pa tako u Općim uvjetima koristi formulaciju da je potrebno dostaviti 2 sata prije krajnjeg roka, dok istovremeno na svojim službenim internet stranicama koristi formulaciju krajnje vrijeme za zaprimanje hpekspres naloga za područje Split 16,00 sati radnim danom. Imajući na umu navedeno, zaključuje da je tužitelj korisniku davao zbunjujuće i neujednačene informacije vezano za vrijeme predaje naloga, a iste su prema ranije navedenim odredbama Zakona o zaštiti potrošača zabranjene. Vodeći računa o utvrđenim neujednačenostima, a posebno o činjenici da je zahtjev korisnika zaprimljen prije 16,00 sati, odnosno unutar roka koji je naveden u dokumentu „Krajnje vrijeme zaprimanja hpekspres naloga po mjestima“, utvrđeno je kako u konkretnom slučaju nije bilo osnove na temelju koje bi se rok prijenosa i uručenja predmetne pošiljke mogao produljiti za jedan dan. U odnosu na navode tužitelja kako nema nikakve sumnje da Popis naselja s rokovima uručenja i Popis naselja s krajnjim vremenom zaprimanja hpekspres naloga predstavljaju ponudu tužitelja iz članka 5. stavka 1., odnosno iz članka 29. stavka 2. Općih uvjeta, ističe kako je uvidom u internetske stranice tužitelja nesporno utvrđeno da na istima nije bilo moguće naći sadržaj za koji bi se nesporno i jednoznačno moglo reći da isti predstavlja ponudu tužitelja iz članka 5. i članka 64. Općih uvjeta kao i to da je isti bio nesporno objavljen 30. travnja 2019. na internetskim stranicama www.posta.hr, budući da tužitelj u provedenom postupku nije dostavio relevantnu dokumentaciju koja bi nesporno govorila u prilog tome da naznačeni sadržaj predstavlja predmetnu ponudu na koju se tužitelj poziva niti je isti dostavio dokaze koji nesporno isključuju određenu mogućnost manipulacije dostavljenim podacima. Naglašava da i u slučaju da je tužitelj u postupku dokazao da navedeni dokumenti predstavljaju ponudu tužitelja iz članka 5. stavka 1. i članka 29. stavka 2. Općih uvjeta te da su isti bili 30. travnja 2019. objavljeni na internetskim stranicama tužitelja, isto ne bi imalo nikakvog utjecaja na izreku osporavane odluke, iz razloga što je postojala očita nesuglasnost između navodnih ponuda tužitelja i posebne ponude, koja je korisniku nuđena na internetskim stranicama tužitelja putem službene web aplikacije za poslovne korisnike prilikom ugovaranja predmetne poštanske usluge. Skreće pažnju na odredbu članka 55. stavka 5. i stavka 6. Zakona o poštanskim uslugama te navodi kako je tužitelj uz tužbu priložio i nove dokaze koji nisu bili dostavljeni u postupku donošenja osporavane odluke i to presliku izvoda iz Popisa naselja s rokovima uručenja hpekspres pošiljaka na kojem je naveden datum 8. travnja 2019., već je u postupku donošenja osporavane odluke tužitelj tuženiku dostavio presliku izvotka Popisa naselja s rokovima uručenja hpekspres pošiljaka koja prileži spisu i na kojoj je nadnevak 10. lipnja 2019., nadalje Ugovor o pružanju poštanskih usluga broj: DP-02/9/3-026662/19 od 26. kolovoza 2019., prikaz zaslona web aplikacije koji je kao dokaz naveden u tužbi te prikaz zaslona koji je kao dokaz naveden također u tužbi. U odnosu na naknadno dostavljene dokaze,

ističe kako smatra da isti nisu relevantni obzirom da su podložni različitim oblicima naknadne manipulacije, odnosno u konkretnom slučaju nije moguće nedvojbeno utvrditi da su isti na identičan način bili nudi i prezentirani zainteresiranoj osobi u trenutku ugovaranja predmetne poštanske usluge. Zaključno ističe da je tijekom postupka utvrdio kako je tijekom izvršavanja poštanske usluge uručenja predmetne pošiljke u sustavu tužitelja došlo do prekoračenja roka prijenosa uručenja predmetne pošiljke obzirom da tužitelj nije izvršio ugovorenu poštansku uslugu prema podacima iz dostupne posebne ponude, a odredbama Općih uvjeta je propisano da se pošiljke uručuju u roku koji je ugovoren s korisnikom. Ističe da je tužitelj sam priznao da su postojali problemi u radu aplikacije koja je korisniku omogućavala da izabere vrijeme dostave idući dan do 15,00 sati, a što nije ispoštovano od strane tužitelja i zbog čega korisnici, u konkretnom slučaju zainteresirana osoba, trpe štetu jer pošiljka nije uručena krajnjem korisniku u vrijeme koje je bilo ponuđeno u aplikaciji. Napominje da Opći uvjeti tužitelja govore o ponudi, a nju tužitelj nema niti je iste bilo, a niti ju je moguće pronaći na web stranicama tužitelja. Protivi se dokaznim prijedlozima tužitelja kao nesvrshodnima. U odnosu na odluke koje je tužitelj dostavio u podnesku od 21. svibnja 2020., navodi da je iz njih vidljivo da on pristupa svakom slučaju posebno i da su iste kasnije donesene te je uzeo u obzir ponašanje zainteresirane osobe koja ima sklopljen ugovor s tužiteljem, međutim one su pravno irelevantne za ovaj slučaj. Zaključno napominje da se ovakvo ponašanje tužitelja nastavlja i dalje, a što je vidljivo iz prigovora koje je dobiva od korisnika tužitelja.

Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu [] u odgovoru na tužbu navodi da je na adresnici koja je tiskana iz sustava Hrvatske pošte d.d. preko poveznice <https://hpekspres.posta.hr/> na koju se djelatnici tvrtke [] prijavljuju s korisničkim imenom i lozinkom, bio naznačen rok uručenja sutra do 15,00 sati te na istoj nigdje nije vidljivo da je riječ o zoni I ili zoni II te su korisnici usluga dostave paketa preko Hrvatske pošte d.d. dovedeni u zabludu. Napominje da tužitelj sam u tužbi priznaje da njihova aplikacija nije u to vrijeme imala programsko rješenje generirati stvarne podatke u vezi rokova uručenja sukladno Općim uvjetima, ponudama i ostalim obvezujućim dokumentima tužitelja za pojedina područja, čime priznaju da su na adresnici bili netočno podaci.

Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Radi ocjene zakonitosti osporavanog rješenja Sud je izvršio uvid u sudski spis i isprave priložene spisu tuženika te je održao javnu raspravu u prisutnosti tužitelja i tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17., dalje: ZUS).

Strankama je, u skladu s odredbom članka 6. ZUS-a, dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je ocijenio tužbeni zahtjev neosnovanim.

Odredbom članka 57. stavka 2. točke 3. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj: 144/12., 153/13. i 78/15.) propisano je da je davatelj poštanskih usluga obvezan pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu naknadu štete za prekoračenje roka prijenosa i uručenja pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.

Odredbom članka 5. stavka 1. Općih uvjeta za obavljanje ostalih poštanskih usluga tužitelja propisano je da se hpekspres pošiljke uručuju u roku u vremenu koje prema ponudi HP d.d. odredi pošiljatelj.

Prema stavku 5. toga članka Općih uvjeta područje dostave hpekspres usluge u unutarnjem prometu podijeljeno je na dvije zone (zona I i II). Popis naselja po tim zonama nalazi se na www.posta.hr.

Člankom 64. stavkom 5. Općih uvjeta propisano je da će se ponude HP-a d.d. koje se odnose na rokove uručenja pošiljaka, mjesta prijma ili uručenja pošiljaka, krajnja vremena za prijam pošiljaka i slično, objaviti na internetskim stranicama www.posta.hr.

Iz podataka spisa predmeta i to konkretno iz izvještaja iz HP sustava i adresnice iz HP sustava, dostavljenog ovom Sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da ista predstavljaju ponudu tužitelja iz članka 5. stavka 1. Općih uvjeta, budući da su ispisane iz sustava HP-a, kojom tužitelj nudi zainteresiranoj osobi dostavu paketa „sutra do 15,00 sati“ i koju ponudu je zainteresirana osoba prihvatila.

Kako je prijam predmetnog poslovnog paketa nesporno izvršen 30. travnja 2019., tužitelj je predmetni poslovni paket trebao uručiti primatelju u ugovorenom roku.

Kako je nesporno predmetni poslovni paket uručen 3. svibnja 2019., došlo je do prekoračenja ugovorenog roka prijenosa i uručenja, slijedom čega je tužitelj, sukladno članku 57. Zakona o poštanskim uslugama i članku 61. Općih uvjeta dužan zainteresiranoj osobi isplatiti naknadu štete u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge, odnosno poštarine te vratiti iznos plaćene poštarine sukladno članku 61. stavku 8. Općih uvjeta, zajedno sa zakonskim zatezničkim kamatama računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete, sukladno članku 57. Zakona o poštanskim uslugama i članku 61. Općih uvjeta.

Slijedom navedenog, Sud osporavano rješenje tuženika, uz obrazloženje kakvo je njime dano, ne može ocijeniti nezakonitim, pri čemu su neosnovani prigovori koje tužitelj iznosi u tužbi i tijekom spora, te isti ne dovode do drukčije odluke u ovoj upravnoj stvari.

Naime, tužitelj je prilikom ugovaranja predmetne poštanske usluge zainteresiranoj osobi kao korisniku nesporno kao opciju ponudio uručenje poslovnog paketa u roku jednog radnog dana (D+1), da bi na kraju predmetnu poštansku uslugu izvršio u roku od dva radna dana (D+2), pravdajući se kako podaci iz ponude koja je korisniku nuđena na njegovim internetskim stranicama, putem njegove web aplikacije, nisu relevantni, već da u predmetnom slučaju vrijede neki drugi rokovi koji su objavljeni u drugoj ponudi koja se navodno 30. travnja 2019. nalazila na njegovim internetskim stranicama. Naime, tužitelj i sam priznaje da programska aplikacija nije imala odgovarajuće programsko rješenje koje bi moglo generirati podatke u vezi s rokovima uručenja sukladno Općim uvjetima i Popisu naselja s rokovima uručenja hpekspres pošiljke, odnosno s njegovom ponudom. Pravilno tuženik navodi da takvo ponašanje tužitelja sukladno odredbama članka 31. i 33. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 41/14., 110/15. i 14/19.) predstavlja nepoštenu poslovnu praksu koja je zakonom zabranjena, odnosno zavaravajuće ponašanje koje je korisnika u konkretnom slučaju očito dovelo u zabludu zbog čega je isti ugovorio poštansku uslugu koja prema navodima tužitelja nije mogla biti izvršena na način kako je to njemu bilo ponuđeno i prezentirano u ponudi.

Kraj tako utvrđenog činjeničnog stanja, koje tužitelj svojim navodima nije doveo u sumnju, Sud je odbio provesti predložene dokazne prijedloge, ocijenivši ih nesvrshodnima za odluku u ovoj upravnoj stvari.

Valjalo je stoga, temeljem članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima presuditi kao u izreci.

U Zagrebu, 9. lipnja 2020.

Sudac:
Jasna Peroš Nikolić, v.r.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog Suda, u dovoljnom broju primjeraka za Sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave ove presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude.

DNA:

1. HP – Hrvatska pošta d.d., 10000 Zagreb, Jurišićeva 13
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3.
4. U spis

Za točnost prijeka – ovlašteni službenik:
Snježana Miletić

