



REPUBLIKA HRVATSKA
VISOKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE
Z A G R E B
Frankopanska 16

Poslovni broj: Usž-1172/22-3

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Visoki upravni sud Republike Hrvatske u vijeću sastavljenom od sudaca toga suda Borisa Markovića, predsjednika vijeća, Blanše Turić i mr.sc. Mirjane Juričić, članica vijeća, te više sudske savjetnice – specijalistice Biserke Špoljar, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika poštanskih usluga i davatelja poštanskih usluga, odlučujući o žalbi tužitelja izjavljenoj protiv presude Upravnog suda u Zagrebu poslovni broj: Usl-3581/20-9 od 20. prosinca 2021., na sjednici vijeća održanoj 12. listopada 2022.

p r e s u d i o j e

Odbija se žalba tužitelja i potvrđuje presuda Upravnog suda u Zagrebu poslovni broj: Usl-3581/20-9 od 20. prosinca 2021.

Obrazloženje

1. Pobijanom presudom Upravnog suda u Zagrebu poslovni broj: Usl-3581/20-9 od 20. prosinca 2021. odbijen je kao neosnovan tužbeni zahtjev za poništenje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti klasa: UP/I-344-08/20-02/351, urbroj: 376-04-20-4 od 30. listopada 2020.
2. Pobijanom odlukom tuženika odbijen je u cijelosti kao neosnovan zahtjev tužitelja za rješavanje spora korisnika poštanskih usluga s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatskom poštom d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljanja ugovorene usluge uručenja preporučene pošiljke broj: u unutarnjem prometu i neobavljanja ugovorenih usluga uručenja preporučenih pošiljaka broj i broj u međunarodnom prometu na ugovoreni način.
3. Protiv navedene presude žalbu je podnio tužitelj u kojoj u bitnome ističe da je tijekom spora i tužbom osporavao zakonitost odluke tuženika navodeći da ustraje za sudskom zaštitom svojih osobito važnih korisničkih prava iz razloga što je obitelj sustavno imala ozbiljan problem u međuodnosu i komunikaciji s Hrvatskom poštom kao operatorom i pružateljem usluga, a što se odnosi na otprvak preporučenih pošiljki sa povratnicom, kao i na zaprimanje pošiljki sa takvim posebnim obilježjem

na adresi prebivališta. Ističe da ima razumijevanja za navode o otežanom radu operatora u relevantno vrijeme za preporučene pošiljke koje su bile predmet prigovora Povjerenstvu za pritužbe HP od 4. srpnja 2020. te ne osporava da je zamjensku dokumentaciju za povratnice kao dopunsku uslugu i potvrdu da su pošiljke uručene primateljima u konačnici zaprimio, nakon opisane dugotrajne kronologije osobnog postupanja sa zahtjevom za potraživanje tih pošiljki. No, nema razumijevanje i opravdano prigovora potpunoj ogluhi Hrvatske pošte u svezi pokretanja postupka potraživanja. Dakle, nakon više osobnih i pisanih obraćanja HP, tek nakon 30 dana od pisanog zahtjeva mu se dostavlja preslika dostavne knjige o uručanju pošiljke u domaćem prometu te se upućuje na link za popunjavanje formulara za potraživanje pošiljke u inozemstvu. Navodi da su svi podaci potrebni za postupak pokretanja potraživanja bili HP-u prethodno višekratno dostavljeni i poznati. Stoga ovakvo (ne)postupanje operatora poštanskih usluga znači potpuno ignoriranje prava korisnika koji se vezano uz pošiljku osigurao plaćanjem dodatne usluge "povratnica", iako je obvezan odgovorno postupati sa svakom preuzetom pošiljkom. Smatra da profesionalni odnos sa uvažavanjem prava korisnika nije i ne može biti umanjen nikakvim zakonom niti strukovnim pravilnikom. Zato prigovara nepravilnostima u radu Hrvatske pošte osobito ne postupanju u vezi praćenja preporučenih pošiljki, na što je svakako obvezan zakonom. Članak 17. Konvencije svjetske poštanske unije propisuje da je svaka poštanska uprava obvezna prihvatiti potražnice u vezi sa svakom pošiljkom predanom na otpremu u vlastitoj upravi. Pri postavljanju zahtjeva korisnika očekuje se promptno i racionalno postupanje. Posebno navodi da je zbog osobne važnosti pošiljke prema inozemstvu i opisanog nepostupanja HP morao snositi nove troškove u HP, kao i sve dodatne reperkusije, ponavljajući pošiljku u inozemstvo. Predlaže da se usvoji žalba i preinači pobijana presuda te mu se odredi pravično obeštećenje.

4. Tuženik u odgovoru na žalbu ističe da tužitelj pogrešno navodi da je presuda donesena uz pogrešnu primjenu materijalnog prava i uz krivo iznošenje činjeničnog stanja. U odnosu na općenite prigovore koji se odnose na nepravilnosti u obavljanju dostave preporučenih pošiljaka od strane HP-a ističe da su u ovoj pravnoj stvari irelevantni, s obzirom da ne predstavljaju prigovor iz članka 54. stavka 1. Zakona o poštanskim uslugama, koji se može podnijeti isključivo za konkretnu poštansku uslugu u propisanom roku. Posebno naglašava da je njegova odluka, koja je potvrđena pobijanom presudom, donesena sukladno zaprimljenom zahtjevu za rješavanje spora, isključivo u odnosu na tri konkretne preporučene pošiljke. Stoga smatra žalbene navode tužitelja u cijelosti neosnovanima i paušalnim.

5. Žalba nije osnovana.

6. Ispitujući pobijanu presudu u granicama razloga navedenih u žalbi u skladu s odredbom članka 73. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine broj 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. – odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 29/17. - dalje: ZUS), ovaj sud je utvrdio da ne postoje razlozi zbog kojih se prvostupanjska presuda pobija, a niti razlozi na koje pazi po službenoj dužnosti.

7. Ovaj sud nalazi da je prvostupanjski upravni sud pravilno postupio kada je odbio tužbeni zahtjev tužitelja pri čemu je za svoju odluku naveo valjane i argumentirano obrazložene razloge utemeljene na podacima spisa predmeta i pravilnoj primjeni mjerodavnog materijalnog prava.

8. Iz stanja spisa predmeta proizlazi da je tuženik 27. kolovoza 2020. zaprimio zahtjev za rješavanje spora između korisnika poštanskih usluga (tužitelja) s

davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatskom poštom d.d. (dalje: HP) u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljene ugovorene usluge uručenja preporučene pošiljke broj _____ u unutarnjem prometu i neobavljanja ugovorenih usluga uručenja preporučених pošiljki broj _____ i broj _____ u međunarodnom prometu u skladu s odredbama članka 55. Zakona o poštanskim uslugama („Narodne novine“, broj: 144/12., 153/13., 78/15. i 110/19.).

9. Podaci spisa predmeta pokazuju da je tužitelj predao HP-u preporučene poštanske pošiljke s dopunskim uslugama "Povratnica" te zbog ne vraćanja obrazaca dopunske usluge "Povratnica" za pošiljku broj _____ za primatelja u Zagrebu i broj _____ za primatelja u Republici Francuskoj podnosi prigovor HP-u smatrajući da ugovorene usluge uručenja nisu obavljene i traži naknadu nastale štete. Tužitelj nezadovoljan odgovorom Službe za korisnike prema kojem je dobio uvid u dostavnu knjigu umjesto povratnice za pošiljku u unutarnjem prometu te je obaviješten o potrebi pokretanja potražnog postupka za pošiljku u međunarodnom prometu podnosi pritužbu Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri HP-u u kojoj navodi da je, s obzirom da nije zaprimio povratnicu za pošiljku poslanu u Republiku Francusku, odnosno odgovor od davatelja usluge, poslao i drugu preporučenu pošiljku za istog primatelja u Republici Francuskoj, broj _____ te, kako nisu stizale povratnice iz Republike Francuske pokreće potražne postupke. Nadalje navodi da su se 3. lipnja 2020. vratile obje povratnice iz Republike Francuske prema kojima su obje međunarodne pošiljke uručene primatelju u ruku od tjedan dana, ali smatra da postupci radnika davatelja usluga nisu u skladu sa nužnom odgovornošću jer mu je trebalo mjesec dana da ga uputi na potražni postupak pa traži da ga se obešteti za učinjenu štetu. Navedeno Povjerenstvo pritužbu nalazi djelomično osnovanom, odnosno u dijelu vezanom za naknadu štete zbog bespotrebnih dodatnih troškova odbija je kao neosnovanu, a u dijelu vezanom za proceduru provođenja potražnog postupka u međunarodnom prometu usvaja kao osnovanu, ali bez prava na naknadu štete. Naime, provjerom načina obavljanja ugovorenih usluga uručenja utvrđeno je da su sve tri pošiljke uručene primateljima. U odnosu na pošiljku u unutarnjem prometu korisniku je umjesto obrasca dopunske usluge "Povratnica" kao potvrda uručenja od strane HP-a dostavljena druga službena isprava HP-a (preslika dostavne knjige) kojom je potvrđeno uredno uručenje te preporučene pošiljke, a za dvije preporučene pošiljke u međunarodnom prometu je u skladu s međunarodnim poštanskim aktima potvrđeno uručenje te da su pripadajući obrasci "Povratnica" nakon uručenja pošiljke u Republici Francuskoj povratno uručeni korisniku (tužitelju). S obzirom da niti aktima Svjetske poštanske unije niti Zakonom o poštanskim uslugama nije propisan rok za prijenos i uručenje povratnice u međunarodnom prometu niti je propisna naknada štete za prekoračenje roka pritužba je u ovim dijelima odbijena kao neosnovana. Dio pritužbe u vezi procedure provođenja potražnog postupka u međunarodnom prometu je usvojen kao osnovan, ali bez prava na naknadu štete jer takvo što nije propisano niti Zakonom o poštanskim uslugama niti Općim uvjetima koji reguliraju poštanski promet. U odnosu pak na izraženo nezadovoljstvo postupanjima radnika davatelja usluga tužitelja se obavještava da sukladno članku 54. stavku 5. Zakona o poštanskim uslugama rješava samo pritužbe koje se odnose na poštanske usluge, odnosno usluge koje uključuju svako postupanje s poštanskim pošiljkama od strane davatelja poštanskih usluga, a osobito vezano uz prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem ili međunarodnom poštanskom prometu pa Povjerenstvo nije

nadležno za rješavanje takvih prigovora. No, tužitelj nezadovoljan načinom na koji je riješen njegov prigovor i pritužba pokreće spor pred tuženikom, koji na temelju utvrđenog činjeničnog stanja zaključuje da je njegov zahtjev neosnovan, a što kao pravilno prihvaća i prvostupanjski upravni sud uz konstataciju da tužitelj tako utvrđeno činjenično stanje ni ne dovodi u sumnju već smatra da mora postojati odgovornost pružatelja poštanskih usluga za neurednost i nesavjesno postupanje s prijemom ili odašiljanjem preporučenih pošiljki.

10. Kako to utvrđuje tuženik obavljanje poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o poštanskim uslugama, Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge (Narodne novine broj 41/13.), općim uvjetima za obavljanje usluga davatelja poštanskih usluga i aktima Svjetske poštanske unije za poštanske usluge u međunarodnom prometu, a to je između ostaloga i Svjetska poštanska konvencija (Narodne novine – Međunarodni ugovori broj 2/19., dalje: SPK) i Pravila uz SPK (UPU, Bern 2017.).

11. U članku 2. Zakona o poštanskim uslugama definirane su vrste poštanskih usluga, a preporučena pošiljka je pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis, a u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja te u slučajevima da ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti isplaćuje se propisani iznos naknade štete. Prema članku 32. i 33. tog Zakona propisano je da je korisnikovo pravo i obveza odabrati onu vrstu poštanske usluge koja odgovara sadržaju, vrijednosti sadržaja pošiljke i značenju pošiljke za korisnika, a u skladu s člankom 54. stavkom 1. Zakona korisnik može davatelju poštanskih usluga podnijeti prigovor zbog gubitka i oštećenja pošiljke, zbog prekoračenja roka za uručenje pošiljke te ukoliko ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti.

12. Posebno se napominje da dopunske usluge, samostalno, nisu poštanske usluge, nego sukladno odredbama članka 20. navedenog Zakona usluge koje sadrže poseban način postupanja tijekom obavljanja poštanskih usluga pobliže utvrđen općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

13. U predmetnom provedenom postupku je utvrđeno da su usluge uručjenja tri predmetne preporučene pošiljke obavljene na ugovoreni način uručjenjem naslovljenim primateljima u Zagrebu i Republici Francuskoj, s tim da je uručenje preporučene pošiljke u unutarnjem prometu korisniku dokumentirano drugim službenim dokumentom HP-a, a za dvije preporučene pošiljke u međunarodnom prometu su nakon uručjenja pošiljaka u Republici Francuskoj obrasci dopunske usluge "Povratnica" povratno uručeni korisniku u skladu s važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge HP-a i aktima UPU-a za poštanske usluge u međunarodnom prometu. Stoga tuženik smatra da je HP i prigovor i pritužbu korisnika riješio u skladu s odredbama Zakona o poštanskim uslugama. i Općih uvjeta HP-a uz dodatno pojašnjenje da sukladno odredbi članka 23. stavka 1. SPK UPU-a imenovani/nacionalni davatelji poštanskih usluga ne snose odgovornost, pored ostaloga, za pošiljke koje su uručili prema uvjetima propisanim u svojim propisima, a istovjetna odredba je u Republici Hrvatskoj propisana člankom 56. stavkom 5. Zakona o poštanskim uslugama. U odnosu na navode o naknadi štete zbog prekoračenja roka prijenosa i uručjenja za povrat korištenih obrazaca dopunske usluge "Povratnica" tuženik naglašava da rješava sporove isključivo u okviru odredaba Zakona o poštanskim uslugama te da naknada štete u poštanskom prometu ovisi o vrsti korištene poštanske usluge i vrsti štetnog događaja. Kako

dopunska usluga "Povratnica" samostalno nije poštanska usluga za istu nije moguće provesti postupak prigovora određen člankom 54. stavkom 1. Zakona o poštanskim uslugama. Isto tako sukladno odredbama akata UPU-a nisu predviđeni garantni rokovi prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu te posljedično nije predviđena ni odgovornost imenovanih/nacionalnih davatelja poštanskih usluga niti naknada štete za prekoračenje roka prijenosa i uručenja u međunarodnom prometu za slučaj da je isto i bilo moguće nesporno utvrditi.

14. Dakle, razlikuje se odgovornost davatelja poštanskih usluga u međunarodnom i unutarnjem poštanskom prometu. Prema članku 56. stavku 1. Zakona o poštanskim uslugama u međunarodnom prometu davatelj poštanskih usluga odgovara u granicama utvrđenim aktima Svjetske poštanske unije i međunarodnim ugovorima. Člankom 22. stavkom 1. i člankom 23. stavkom 1. SPK UPU-a određena je odgovornost imenovanih/nacionalnih davatelja poštanskih usluga u obavljanju poštanskih usluga u međunarodnom prometu. No, aktima UPU-a nisu predviđeni garantirani rokovi prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu te posljedično nije predviđena ni odgovornost imenovanih/nacionalnih davatelja poštanskih usluga niti naknada štete za prekoračenje roka prijenosa i uručenja u međunarodnom prometu.

15. U unutarnjem prometu prema članku 56. stavku 2. Zakona o poštanskim uslugama davatelj poštanskih usluga odgovara: za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjeње njezina sadržaja (1.), za prekoračenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke (2.) i u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti (3.). Davatelj usluge ne odgovara za izmaklu korist i stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka pošiljke, kada nije obavio ugovorenu uslugu te u slučaju kada je šteta uzrokovana time što se pošiljatelj nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom davatelja poštanskih usluga (stavak 4.). Isto tako davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan tim Zakonom i općim uvjetima davatelje poštanskih usluga (stavak 5.).

16. Slijedom navedenih zakonskih odredbi, prema ocjeni ovoga, a prije sve iz razloga što niti za tužitelja nije sporno da su sve tri preporučene pošiljke uručene primateljima i što niti nezadovoljstvo (ne)postupanjem radnika davatelja usluga u odnosu na provođenje potražnog postupka ne predstavlja osnovu za naknadu štete odnosno pravično obeštećenje pa ni zbog nastalih troškove ponavljanjem slanja pošiljke u međunarodnom prometu (u Republiku Francusku), pravilno tuženik, a što prihvaća i prvostupanjski upravni sud, ocjenjuje neosnovanim zahtjev tužitelja za rješavanje spora između tužitelja kao korisnika poštanske usluge i davatelja poštanskih usluga (HP).

17. Kako tužitelj niti u žalbi ne iznosi pravno relevantne prigovore koji bi utjecali na drugačije rješenje ove upravne stvari ovaj sud nije našao osnove za usvajanje žalbe.

18. Zato je temeljem odredbe članka 74. stavka 1. ZUS-a valjalo žalbu odbiti kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku presudu.

Zagrebu 12. listopada 2022.

Predsjednik vijeća
Boris Marković

Dokument je elektronički potpisan:
Boris Marković

Vrijeme potpisivanja:
09-11-2022
14:35:10

DN:
C=HR
O=VISOKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE
2.5.4.97=dn:cn=11564154485220313336313333363030363A
OU=Signature
S=Marković
G=Boris
CN=Boris Marković