



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-3581/20-9

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Prilježeno: 27. 12. 2021. 07:58:09 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/02	376-08	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-04	0	



d2832647

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

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Ivani Horvat, sucu pojedincu, uz sudjelovanje Ankice Zorić, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja iz protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, iz Zagreba, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 20. prosinca 2021.

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/20-02/351, URBROJ: 376-04-20-4 od 30. listopada 2020.

Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem tuženika, odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika poštanskih usluga tužitelja s davateljem poštanskih usluga HP - Hrvatskom, u vezi s rješavanjem prigovora ubog neobavljanja ugovorene usluge uručenja preporučene pošiljke broj u unutarnjem prometu i neobavljanje ugovorenih usluga uručenja preporučenih pošiljaka broj i broj u međunarodnom prometu na ugovoreni način, u cijelosti.

2. U tužbi i tijekom spora tužitelj osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi kako se prigovor tužitelja odnosio na zaprimanje preporučenih pošiljki na kućne adrese te na odašiljanje pošiljki s plaćenom uslugom – povratnicom. Smatra kako Hrvatska pošta nedovoljno percipira, osobito, važnost usluga koje, temeljem Zakona, pruža korisnicima. Ističe kako djelatnik Hrvatske pošte u više navrata niti ne pokušava pozvoniti radi osobnog preuzimanja pošiljka, već istu samo ostavi odloženu u poštanski kovčežić, ne dozvoljava se korisniku uvid u poštansku knjigu da bi spoznao kako je pošiljka navodno "uručena u vlastite ruke", a kada višekratno ne dobije nikakav odgovor od Službe korisnika bude informiran da pisani prigovor treba poslati preporučenom pošiljkom koju također treba platiti. Navodi kako u ovom sporu dostavlja i prigovor tužitelja vezan uz prijem i otpremljanje preporučenih pošiljki zaprimljen u Hrvatskoj regulatornoj agenciji 13. lipnja 2019. na koji Agencija temeljem zakonskih ovlasti nikada nije postupila odlukom, a i u tom prigovoru opisano je nerazumljivo i

neodgovarajuće postupanje sa preporučenom pošiljkom (usluga povratnica) istom primatelju u Francusku kao i u aktualnom slučaju. Navodi kako je u ovom slučaju sporno postupanje sa dvije preporučene i poštanske pošiljke s plaćenom uslugom povratnica. Naime, budući da se povratnice u dugom vremenskom razdoblju nisu vratile, a dostupni podaci o provjeri statusa pošiljke na web stranici Hrvatske pošte, nisu bili jasni, tužitelj se, navodi 20. travnja 2020. sa potvrdama o primitku pošiljki prvo osobno obratio poštanskom uredu koji je zaprimio pošiljku, te je tom prilikom saznao da je pošiljka u domaćem prometu vjerojatno prispjela primatelju, a za pošiljku odaslanu u inozemstvo, ne može se dati nikakva informacija, pri čemu napominje da se radilo o pošiljkama s osobito važnom dokumentacijom. Nadalje, navodi kronologiju potrage za činjenicom uručenja predmetnih pošiljki i povratnica te kronologiju postupka koji je prethodio donošenju osporavanog rješenja. Smatra neosnovanim zaključak HAKOM-a da Hrvatska pošta kao davatelj poštanskih usluga postupa sukladno propisima samo temeljem okolnosti da su upućene preporučene pošiljke s plaćenom usluge povratnice kao dopunskom uslugom bile nekad i ipak uručene primatelju, no međutim, nesporno je pravo korisnika usluge informirati se i pravovremeno dobiti valjanu informaciju o statusu pošiljke, a osobito sukladno njenoj važnosti. Navodi da se kao korisnik pita je li to odgovarajuća profesionalna usluga državnog davatelja poštanskih usluga koji obavlja visoku odgovornu funkciju disponiranja pošiljki raznog raznog značenja i vrijednosti i u čiji radi korisnici imaju veliko povjerenje.

3. Stoga predlaže da Sud poništi osporavano rješenje.

4. Tuženik u odgovoru na tužbu u bitnome navodi kako iz dostavljene dokumentacije nesporno proizlazi da su predmetne pošiljke uručene naslovljenim primateljima, u postupku je utvrđeno da su ugovorene poštanske usluge preporučenih pošiljaka u cijelosti izvršene te da je zahtjev tužitelj neosnovan, bez obzira na to, što povratnice za predmetne pošiljke, prema navodima tužitelja, istom nisu bile vraćene, budući je u provedenom postupku, uručenje naslovnim primateljima nesporno dokazano drugom istovjetnom službenom dokumentacijom zainteresirane strane. Naime, povratnice sukladno odredbama Zakona o poštanskim uslugama i Općim uvjetima za obavljanje univerzalne sluge HP ne predstavljaju poštansku uslugu, već samo poseban način postupanja kod obavljanja poštanskih usluga, te za njihov gubitak člankom 56. i 57. Zakona o poštanskim uslugama, nije propisana odgovornost davatelja poštanske usluge niti naknada štete. Osim toga tuženik ističe i da je u trenutku kada su predmetne pošiljke predane u sustav zainteresirane osobe (16. ožujka 2020. i 23. ožujka 2020.), radilo se o razdoblju kada je u potresu uništena zgrada zainteresirane osobe u Jurišićevoj ulici u Zagrebu, zbog čega je došlo do preseljenja stručnih službi zainteresirane osobe i njihove prisilne reorganizacije uslijed otežanog rada, a dodatno rad zainteresirane osobe također bi bio otežan i uslijed bolesti COVID 19 zbog čega je odlukom Ministarstva zdravstva proglašenje o epidemiji bolesti od 11. ožujka 2020. proglašena je epidemija te je na temelju očitovanja resornog Ministarstva dana suglasnost na sve predložene mjere koje su sadržane u zahtjevu zainteresirane strane kao i buduće mjere koje će se provoditi u cilju zaštite zdravlja i života zaposlenika, zainteresirane strane i korisnika poštanskih usluga na području Republike Hrvatske. Imajući u vidu izvanrednost navedene situacije, bilo je opravdano za očekivati da će uobičajeni rad zainteresirane strane biti otežan, a postupak dostave i prijevoza roba i pošiljaka je bio privremeno otežan, ili obustavljen kako u Republici Hrvatskoj, tako i u svijetu, te je navedena situacija u tom trenutku, prema svim svojim obilježjima predstavljala i višu silu koja člankom 343. Zakona o obveznim odnosima definirana kao vanjski, nepredvidivi i izvanredni događaj kojim se nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći i da kao takav opravdava neosnovanost

eventualnih odštetnih zahtjeva vezanih uz neispunjenje ili kašnjenje prilikom izvršenja određene obveze.

5. Stoga predlaže da sud tužbeni zahtjev odbije kao neosnovan.

6. HP-Hrvatska pošta d.d., zainteresirana osoba u ovom sporu u odgovoru na tužbu navodi kako je pošiljka broj _____ zaprimljena 16. ožujka 2020. u unutarnjem prometu s dopunskom uslugom "povratnica", a pošiljka broja _____ u međunarodnom prometu s dopunskom uslugom povratnica za koju je naplaćeno 106,70 kuna sukladno važećem cjeniku poštanskih usluga. Navodi kako je tužitelju zainteresirana osoba dostavila presliku dostavne knjige kao zamjenu za obrazac dopunske usluge "povratnica" kojim je utvrđeno uredno uručenje pošiljke broj _____ a za pošiljke broja _____

utvrđeno je da su odredišno u Republici Francuskoj uručene naslovljenom primatelju. Prema međunarodnim poštanskim propisima nije predviđena odgovornost davatelja poštanskih usluga po osnovi prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu. Obavljanje poštanskih usluga, ističe zainteresirana osoba, u Republici Hrvatskoj, regulirano je Zakonom o poštanskim uslugama, te Općim uvjetima za obavljanje usluga davatelja poštanskih usluga kao i aktima svjetske poštanske unije za poštanske usluge u međunarodnom prometu, te svjetskom poštanskom Konvencijom. Zainteresirana osoba nadalje ističe da dopunske usluge samostalno, nisu poštanske usluge nego sukladno odredbama članka 20. Zakona o poštanskim uslugama, usluge koje sadrže poseban način postupanja i tijekom obavljanja poštanskih usluga, pobliže utvrđene općim uvjetima davatelja poštanskih usluga. Člankom 22. stavkom 1. i člankom 23. stavkom 1. SPK UPU-a utvrđena je odgovornost imenovanih/nacionalnih davatelja poštanskih usluga u obavljanju poštanskih usluga u međunarodnom prometu, međutim, navedenim aktima nisu garantirani rokovi prijensa i uručnja poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu, te posljedično nije predviđena ni odgovornost imenovanih/nacionalnih davatelja poštanskih usluga, niti naknada štete za prekoračenje roka prijensa i uručnja u međunarodnom prometu. Posebno se navodi kako je zainteresirana osoba uputila isprike i izrazila žaljenje zbog eventualnih neugodnosti ako ih je tužitelj imao, iako, opetovano navodi, su sve usluge izvršene u roku i na vrijeme.

7. Stoga predlaže da tužbeni zahtjev odbije kao neosnovan.

8. Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja Sud je izvršio uvid u spis, kao i spis tuženika koji sadrži podatke o činjeničnom stanju utvrđenom u upravnom postupku, te je, budući da su za to ispunjeni uvjeti iz članka 36. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 29/17. i 110/21. – dalje: ZUS) predmetni spor riješio bez rasprave.

9. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud ocjenjuje da tužbeni zahtjev nije osnovan.

10. Naime, u postupku do donošenja osporavanog rješenja utvrđeno je da je tužitelj predao zainteresiranoj osobi tri preporučene poštanske pošiljke s dopunskim uslugama "povratnica" te je zbog nevraćanja obrazaca dopunske usluge "povratnica" za predane preporučene pošiljke podnio prigovor zainteresiranoj osobi smatrajući da ugovorene usluge uručnja za predmetne preporučene pošiljke nisu obavljene i traži naknadu nastale štete. U tijeku postupka rješavanja prigovora i pritužbe, zainteresirana osoba izvršila je provjeru načina obavljanja ugovorenih usluga uručnja pri čemu je za dvije preporučene pošiljke u međunarodnom prometu (broj _____ broj _____), u skladu s međunarodnim poštanskim aktima potvrđeno uručenje, te pripadajući obrasci "povratnica", nakon uručnja u Republici Francuskoj, povratno uručeni korisniku. Za poštansku pošiljku broj _____ 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 predmetne preporučene pošiljke.

11. Naime, tužitelj takvo utvrđeno činjenično stanje niti ne dovodi u sumnju, već smatra da mora postojati odgovornost pružatelja poštanskih usluga za neuredno i nesavjesno postupanje s prijemom ili odašiljanjem preporučenih pošiljki.

12. Naime, prema članku 2. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj: 144/12, 153/13., 78/15. i 110/19. – dalje: ZPU) 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.

13. Prema članku 32. i 33. ZPU korisnikovo je pravo i obveza odabrati onu vrstu poštanske usluga koja odgovara sadržaju, vrijednosti sadržaja pošiljke i značenju pošiljke za korisnika.

14. Člankom 54. ZPU definirani su razlozi zbog kojih korisnik može podnijeti prigovor davatelju poštanskih usluga i to, kako je to definirano stavkom 1. navedenog članka ZPU, u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke ili u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti, u roku od 3 mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od 6 mjeseci u međunarodnom prometu.

15. Naime, navedeni prigovori u skladu su sa definiranom odgovornošću davatelja poštanskih usluga sadržanog u članku 56. stavku 2. ZPU.

16. Člankom 56. stavkom 4. ZPU propisano je da davatelj poštanskih usluga ne odgovara za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos, i uručenje poštanske pošiljke, te u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti.

17. Člankom 56. stavkom 5. ZPU propisano je da davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan ovim Zakonom, i Općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

18. Naime, člankom 15. i 16. definirane su poštanske usluge – univerzalne usluge te zamjenske poštanske usluge i ostale poštanske usluge.

19. Člankom 20. stavkom 1. ZPU definirane su pak dopunske usluge kao usluge koje sadrže poseban način postupanja tijekom prima, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka kod obavljanja poštanskih usluga, pri čemu je stavkom 2. propisa istog članka ZPU propisano da način postupanja iz stavka 1. ovoga članka utvrđuje se Općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

20. Kraj takvog stanja stvari, budući da je u postupku utvrđeno da su sve tri pošiljke uručene naslovljenim primateljima u Zagrebu i Republici Francuskoj, pri čemu je kao potvrda uručenja tužitelju u odnosu za pošiljke u međunarodnom prometu tužitelju vraćeni obrasci dopunske usluge "povratnica", a za preporučenu pošiljku u unutarnjem prometu korisniku u postupku rješavanja prigovora dokumentirano uručenje drugim službenim dokumentom – preslikom dostavne knjige, to osporavanim rješenjem nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

21. S tim u vezi po ocjeni ovog suda, pravilan je zaključak tuženika, a u odnosu na navode iz zahtjeva tužitelja o naknadi štete zbog prekoračenja roka prijenosa i uručenja za povrat korištenih obrazaca dopunske usluge "povratnica" da tuženik 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, da dopunska usluga "povratnica" sukladno citiranim odredbama članka 20. stavka 1. ZUP samostalno nije poštanska usluga, te da za istu kao takvu nije moguće provesti postupak prigovora određen člankom 54. stavkom 1. ZPU, pri čemu sukladno odredbama akata Svjetske poštanske unije nisu predviđeni garantni rokovi prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu, te posljedično niti 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.

22. Valjalo je stoga temeljem odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a, odlučiti kao u izreci.

U Zagrebu, 20. prosinca 2021.

Sudac:
Ivana Horvat, 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 presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (članak 66. stavak 5. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, iz Zagreba, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. Hrvatska pošta d.d., 10000 Zagreb, Jurišićeva 13
3. U spis

Za točnost otpravka ovlaštenj službenik
Ankica Zorić



