

PRIJEMNI ŠTAMBILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Priljeno: 23.04.2024., 07:38:01 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-03/23-01/07	376-08	
Uredbeni broj:	Priloz:	Vrijednost:
437-24-05	0	



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U OSIJEK  
Osijek, Trg A. Starčevića



d3836675

Us I-1434/2023-7

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Osijeku, po sutkinji Valentini Grgić Smoljo, uz sudjelovanje zapisničarke Zdenke Raiz, u upravnom sporu tužiteljice protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe HP – Hrvatska pošta d.d. Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 19. travnja 2024.,

presudio je

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev radi poništavanja odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/22-02/100, URBROJ: 376-04-23-7 od 30. siječnja 2023.

Obrazloženje

1. Oспораваном odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/22-02/100, URBROJ: 376-04-23-7 od 30. siječnja 2023. odbija se zahtjev za rješavanjem spora korisnice poštanskih usluga s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatskom poštom d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljanja usluge uručenja preporučene pošiljke broj: u međunarodnom prometu na ugovoreni način, kao neosnovan u cijelosti.

2. Tužiteljica, u bitnome, u tužbi navodi da je 8. lipnja 2022. u poštanskom uredu predala na otpremu u inozemstvo predmetnu preporučenu pošiljku sa plaćenom dopunskom uslugom "Povratnica". Nadalje, navodi da valjano ovjerena povratnica od strane primatelja nije stizala, niti očekivani odgovor od naslovljenog institucionalnog primatelja u Crnoj Gori. Ističe da na web stranici Hrvatske pošte (informativni tijek preporučene pošiljke) nije bilo traga pošiljci, a korisnica poštanske usluge nije imala nikakvo saznanje da je važna pošiljka naznačenom primatelju isporučena. Tvrdi da se 19. srpnja 2022. obraća potraživanjem Hrvatskoj pošti elektroničkim putem, a istoga dana i telefonskim prigovorom Kontaktnom centru HP. Ističe da je u 15:32 sati zabilježen poziv i djelatnica HP-a da je obećala promptnu informaciju o pošiljci. Tvrdi kako je 23. srpnja 2022. korisnica u poštanskom uredu predala naslovljeno "Prigovor" Službi za korisnike HP vezano uz pošiljku u međunarodnom prometu koji je zaprimljen kao besplatna preporučena pošiljka međutim, odgovor iz Hrvatske pošte nije stizao. Dalje navodi da se 29. rujna 2022. kao korisnica poštanske usluge obraća Povjerenstvu za pritužbe potrošača HP prigovarajući

zbog neobavljene ugovorene usluge, te potpuno izostalom odgovoru davatelja usluge HP-a (Služba za korisnike), odnosno da je potraživala dvije pošiljke: onu upućenu primatelju u inozemstvo i drugu upućenu Službi za korisnike HP-a. Iznosi da je 6. listopada 2022. datiran odgovor Službe za korisnike, koji prigovor korisnice poštanskih usluga odbijaju kao neosnovan, jer da su potražnim postupkom ustanovili da je pošiljka uručena naslovljenom primatelju 16. lipnja 2022., pri čemu uz dopis dostavljaju "zamjensku" povratnicu na kojoj se vidi žig odredišnog grada u inozemstvu. Tvrdi da očekivani odgovor primatelja po preporučenoj pošiljci tužiteljica nikada nije zaprimila, iako se radi o državnoj instituciji, te je ujedno opravdano nepovjerenje da je pošiljka doista prispjela na naznačenu adresu. Nadalje, ističe da službeni odgovor (6. listopada 2022.) na upućeni prigovor Hrvatska pošta preporučenom poštom dostavlja 10. listopada 2022. (tek po pritužbi korisnice Povjerenstvu za pritužbe).

2.1. Nadalje navodi da je odgovor HP-a kao davatelja usluge u svezi pošiljke prispio je četiri mjeseca nakon preuzete preporučene pošiljke na otpremu, odnosno gotovo tri mjeseca od prvog potraživanja pošiljke, u kojemu odgovaraju da su oni prigovor riješili u propisanom roku, ali su ga nenamjerno propustom propustili poslati na korisničku adresu te uz ispriku navode da se radi o iznimnom propustu. Ističe kako Povjerenstvo za pritužbe rješenjem od 20. listopada 2022. iskazuje da unatoč tome što je korisnica dobila odgovor Službe za korisnike nakon podnošenja pritužbe – oni ga odlučuju prihvatiti. Nastavno tome ističe kako je, referirajući se na dio navoda iz pritužbe korisnice o izostanku odgovarajućeg odgovora Službe za korisnike HP-a u roku određenom člankom 54. stavkom 4. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj 144/12., 153/13., 78/15., i 110/19. - dalje: ZPU) pozivajući se na odredbe članka 54. stavka 5. ZPU-a, Povjerenstvo otklonilo svoje postupanje s time u svezi, pozivajući se na stvarnu i mjesnu nenadležnost. Navodi da Hrvatska regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) potom osporenom odlukom od 30. siječnja 2023. donosi odluku o odbacivanju zahtjeva korisnice poštanskih usluga, a u svezi s člankom 55. ZPU. Spomenutu odluku tužiteljica smatra nepravičnom te i nadalje stavlja korisnike poštanskih usluga u podređen položaj u odnosu na Hrvatsku poštu kao pružatelja univerzalne poštanske usluge u Republici Hrvatskoj. Tužiteljica pritom navodi da je višekratno do sada strpljivo ukazivala na propuste u radu HP-a, pa i slijedeći sve moguće stupnjeve pritužbe sve do prigovora tuženiku (primjerice na pritužbu datiranu 12. lipnja 2019. Agencija se u potpunosti oglušila). Također, da se u rješenju Povjerenstva za pritužbe potrošača pri HP-u datirano 29. srpnja 2020., predmet: Pritužba potrošača po istoj osnovi pritužbe (dostupno tužiteljici u istom kućanstvu/u prilogu) navodi: "Pritužba se usvaja kao djelomično osnovana.". Ističe kako je u dijelu vezanom za proceduru provođenja potražnog postupka u međunarodnom prometu Povjerenstvo je odlučilo usvojiti kao osnovanu, ali bez prava na naknadu štete. Također, da je navedeno: "Vezano uz iskazano nezadovoljstvo postupanjima davatelja usluge prema korisniku, obavještavamo – kako Povjerenstvo nije nadležno za rješavanje pritužbi koje se odnose na rad zaposlenika davatelja usluge."

2.2. Tužiteljica shodno navedenom ponavlja da je predmetna odluka tuženika nepravedna, ne u smislu zahtjeva za naknadu štete, već u smislu poticanja sigurnosti korisnika usluge HP – da je usluga razmjene pismena i pošiljki pouzdana i brza, te da je kvalitetom usluge univerzalne poštanske usluge na nivou zahtjeva Svjetske poštanske unije. Smatra da se zadaća tuženika temeljem javne ovlasti u Republici Hrvatskoj u području poštanske djelatnosti ne iskazuje samo rješavanjem spora između korisnika i davatelja usluge iz članka 55. ZPU-a, po kojem i u ovom slučaju pojedinačne pošiljke – odbacuje pritužbu tužiteljice kao

neosnovanu, nego da su između ostalog propisane zadaće tuženika: davati smjernice za učinkovitost i djelotvoran rad, donošenje provedbenih propisa na temelju Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj 47/09. i 110/21. - dalje: ZUP), nadzor i reguliranje cijena univerzalne usluge, zaštita prava korisnika poštanskih usluga, rješavanje sporova u trećem stupnju na principu objektivnosti, te nadzor nad primjenom ZUP-a. Ističe da je pitanje "povratnice" kao dodatne usluge riješeno u ZPU i Općim uvjetima Hrvatske pošte. Nadalje, iznosi da korisnik preporučenu pošiljku (osobito sa "povratnicom") u dobroj vjeri prepušta na daljnje odgovorno disponiranje Hrvatskoj pošti, a da je isti vlasnik upućene pošiljke sve do valjanog uručenja i preuzimanja pošiljke od strane naslovljenog primatelja, što je svakako i pravni trenutak prelaska mogućih stanovitih prava i obveza od pošiljatelja primatelju. Navodi da u cirkuliranju preporučenih pošiljki nacionalni operater HP ima sustavnu mogućnost praćenja tijeka pošiljke, te je u obvezi istu informaciju pružiti valjano identificiranoj osobi/korisniku. Vezano uz to navodi da se Općim uvjetima HP pod III/Dopunske usluge, pod 1.1. Povratnica, članak 14. stavak 1. do 4. opisuje postupanje po istom, te se HP d.d. obvezuje povratnicu uručiti pošiljatelju u rokovima propisanim člankom 53. Općih uvjeta, kao i za kakvoću obavljanja univerzalne usluge. Ukazuje na to da se mjesecima i višekratno raspituje za upućenu pošiljku, nastojeći zaštititi svoj interes, a davatelj usluge se pritom naprosto oglašuje, a da takvo postupanje davatelja usluge nije izuzetno, već je ponavljajuće. Također, korisnica usluge/tužiteljica dokumentirano navodi da se neuredni postupci uručenja preporučenih pošiljki osobito sa naznakom "osobno" i "u vlastite ruke" i dalje nastavljaju, te se gotovo redovno nalaze odloženi u poštanskom kovčežiću i kada je korisnik prisutan u kućanstvu te je spreman valjano preuzeti pošiljku, a da se isto odnosi i na preporučenu pošiljku kojom tuženik dostavlja korisnici predmetnu Odluku. Tvrdi da je zatečena u poštanskom kovčežiću iako je primateljica, ovdje tužiteljica, bila prisutna na adresi i svakako u naznačeno vrijeme kada je označena predaja "osobno" primateljici. Tvrdi da nije vlastoručno potpisala primitak iste pošiljke. U nastavku navodi da je provođenjem inspekcijskog nadzora po službenoj dužnosti, poštanski inspektor HAKOM-a je rješenjem 3. prosinca 2021. (KLASA: UP/I-344-07/21-02/04, URBROJ: 376-04-21-21) utvrdio, provedbom više ad hoc diskretnih kontrola isporuke/uručenja preporučenih pošiljaka na adresi primatelja – da HP postupi nepravilno, odnosno u suprotnosti s odredbama članka 2. stavka 1. točke 24. i članka 37. stavka 1. i stavka 4. ZUP-a., te da se točkom 2. istog rješenja – naređuje davatelju poštanskih usluga, trgovačkom društvu HP – Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, da, bez odgode, preporučene pošiljke uručuje za to ovlaštenim osobama uz potpis sukladno ZPU. Smatra da je na temelju predočene dokumentacije i činjenica u spisu, očigledno da su nepravilnosti u radu Hrvatske pošte kao davatelja univerzalne poštanske usluge i dalje zamjetne i ponavljajuće, svakako na štetu korisnika usluga, a da učinjena šteta može po korisnika biti ozbiljnog karaktera.

2.3. Predlaže Sudu usvojiti tužbeni zahtjev te vratiti predmet na ponovno rješavanje tuženiku, a sve iz razloga što u ovom slučaju tuženik odbija prigovor samo temeljem jedne preporučene pošiljke korisnice, te s obzirom da se iznašlo da je nekad bila uručena primatelju, tuženik otklanja svoje postupanje po prigovoru temeljem članka 55. ZPU-a. Samim uručenjem predmetne pošiljke ne utvrđuje nepravilnosti, upravo kao i davatelj usluge Hrvatska pošta. Tužiteljica smatra da su nepravilnosti razvidne i ponavljajuće: kako u uručenju preporučenih pošiljki naznačenom primatelju, tako i pri odašiljanju istih osobito sa dodatnom uslugom "povratnica".

3. U odgovoru na tužbu tuženik se očituje da smatra da je tužba

neosnovana. Tuženik prvenstveno ističe kako je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pri tome načelo zakonitosti iz članka 5. ZUP-a i načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. ZUP-a te da je osporavana odluka u svemu obrazložena i u skladu s odredbom članka 98. stavka 5. ZUP-a. U odnosu na navode tužiteljice kako je tuženik u osporenoj odluci pogrešno utvrdio da povratnica kao dopunska usluga u smislu članka 20. ZPU-a ne predstavlja zasebnu poštansku uslugu za koju se samostalno može provesti postupak zaštite korisnika iz članka 55. ZPU-a, već se postupak zaštite korisnika prema članku 54. ZPU-a vodi isključivo za pojedinačnu poštansku pošiljku za koju je ta dopunska usluga (kao poseban način postupanja) bila ugovorena, ističe se kako je o navedenom pravnom pitanju već donesena pravomoćna presuda kojom je potvrđen navedeni stav tuženika, kao osnovan. U skladu s navedenim pravnim stajalištem, tuženik je u konkretnom slučaju proveo postupak, iz članka 55. ZPU-a za preporučenu pošiljku prijemni broj [redacted] za koju je bila ugovorena dopunska usluga povratnice te je na temelju dostavljene dokumentacije nesporno utvrđeno da je ugovorena poštanska usluga preporučene pošiljke izvršena u cijelosti, budući je predmetna pošiljka uručena naslovljenom primatelju, neovisno o tome što povratnica za predmetnu pošiljku, prema navodima tužiteljice, istoj nije bila vraćena, budući je, u provedenom postupku, uručenje naslovnom primatelju dokazano drugom istovjetnom službenom dokumentacijom zainteresirane strane. Nadalje, ističe da povratnice sukladno odredbama ZPU-a i Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge HP ne predstavljaju poštansku uslugu već samo poseban način postupanja kod obavljanja poštanskih usluga te se njihov gubitak člankom 56. i 57. ZPU-a nije propisana odgovornost davatelja poštanske usluge niti naknada štete. Dalje ističe kako su odredbom članka 54. ZPU-a jasno propisani razlozi za pokretanje postupka rješavanja spora koji se pred tuženikom vodi sukladno odredbama članka 55. ZPU-a te da se u okviru postupka rješavanja spora ne može provesti i postupak inspekcijskog nadzora. Tvrdi da iz odredbi ZPU-a jasno proizlazi kako se radi o dva zasebna postupka, te se poziva na članak 59. ZPU-a u odnosu na članak 54. stavak 1. ZPU-a. Imajući u vidu navedene zakonske odredbe, tvrdi da jasno proizlazi kako tuženik u provedenom postupku koji se vodi sukladno odredbama članka 55. ZPU-a nije mogao odlučivati o potencijalno neodgovarajućem i nesavjesnom radu HP i regulirati tržište poštanskih usluga. Vezano za navode tužiteljice koji se odnose na njezinu pritužbu od 14. lipnja 2019. i neprovođenje inspekcijskog nadzora od strane tužiteljice, ističe kako predmetna pritužba nije bila predmetom postupka koji se vodio u ovoj pravnoj stvari. Međutim, neovisno o navedenom, tuženik ističe kako je po navedenoj pritužbi iz 2019. tužiteljici odgovoreno. Tuženik smatra da je osporavana odluka zakonita te predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev.

4. U odgovoru na tužbu zainteresirana osoba ističe da je pošiljka broj [redacted] sa dopunskom uslugom "povratnica" u poštanskom uredu 10169 Zagreb zaprimljena 8. lipnja 2023. za primatelja MUP Crne Gore, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 22, 81000 Podgorica, Crna Gora, a da je navedenu uslugu tužiteljica platila prema važećem Cjeniku poštanskih usluga. Nadalje, budući da tužiteljica nije zaprimila povratnicu, zainteresirana osoba je po zaprimljenom prigovoru tužiteljice pokrenula potražni postupak [redacted] u kojem je utvrđeno da je predmetna pošiljka 16. lipnja 2022. uredno uručena naslovljenom primatelju u Republici Crnoj Gori kao odredišnoj zemlji od strane imenovanog nacionalnog davatelja. Ističe da je 6. listopada 2022. Služba za korisnike ovdje zainteresirane osobe poslala odgovor na prigovor pod poslovnim brojem [redacted] uz koji je dostavljena preslika poštanske isprave – Dostavne knjige pošte Crne Gore,

kao i pozitivno rješenje Potražnice, a iz kojih isprava nedvojbeno proizlazi da je predmetna pošiljka uručena naznačenom primatelju. Zainteresirana osoba dodatno ističe da se u svojem odgovoru na prigovor tužiteljici ispričala zbog nenamjernog propusta dostave odgovora koji je bio riješen u zakonskom roku, ali zbog omaške nije poslan tužiteljici na adresu. Zainteresirana osoba nadalje ističe da je obavljanje poštanskih usluga u RH regulirano sa ZPU 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. Navodi i da dopunske usluge, samostalno, nisu poštanske usluge, nego u skladu s odredbama članka 20. ZPU, usluge koje sadrže poseban način postupanja tijekom obavljanja poštanskih usluga pobliže utvrđen općim uvjetima davatelja poštanskih usluga. S navedenim u vezi zainteresirana osoba ponavlja da se povratnica nakon uručjenja i ovjere od strane primatelja vraća pošiljatelju kao obična pismovna pošiljka koja se u poštanskom sustavu posebno (pojedinačno) ne evidentira, zbog čega nije moguće utvrditi eventualne nepravilnosti vezane uz prijem, usmjeravanje, prijenos i uručjenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem ili međunarodnom prometu. Tvrdi da je o tome Povjerenstvo za pritužbe potrošača obavijestilo tužiteljicu u svojem pravovremenom odgovoru na pritužbu tužiteljice. Uvažavajući sve naprijed opisane okolnosti uručjenja predmetne pošiljke, a naročito činjenicu da je zainteresirana osoba predmetnu pošiljku uručila naznačenom primatelju i o istome tužiteljici dostavila vjerodostojan dokaz – odgovarajuće poštanske isprave, uključujući i službeni dokument "Potražnica", predlaže Sudu u cijelosti odbiti tužbeni zahtjev tužiteljice.

5. U očitovanju na odgovor na tužbu tužiteljica navodi, u odnosu na tuženikov dokaz – presudu Visokog upravnog suda Republike Hrvatske Usž-1172/22-3, kojom tuženik iznosi argumentaciju da je pravomoćnom presudom potvrđen stav tuženika da "Povratnica" u smislu članka 20. ZPU-a ne predstavlja zasebnu poštansku uslugu za koju se samostalno može provesti postupak zaštite korisnika, jer se ona tretira kao obično pismo (ZPU), kako joj je ta presuda vrlo dobro poznata, jer se ista odnosi na prigovor i nastavno na upravni spor oštećenog korisnika usluga HP, njoj bliske osobe (isto kućanstvo). Nadalje, navodi da je prigovor bio podnesen po istoj osnovi za preporučene pošiljke upućene u domaćem i međunarodnom prometu, da je identičan slijed neposlovnosti i nepostupanja Hrvatske pošte (i ovdje zainteresirana osoba) na niz dokumentiranih potraživanja pošiljki. Ističe da oni eventualno ponude korisniku kurtoaznu ispriku "jer se radi o nehotičnom postupanju i iznimci", a da to ne odgovara istini, kako je i u ovom tužbenom zahtjevu navedeno. Dalje ističe kako je gotovo sa svakom pojedinom pošiljkom korisnik usluge je "osuđen" na potraživanje, prigovore po vertikalnoj liniji, gubljenje osobnog vremena, strah i stres od mogućeg gubitka važne pošiljke i dodatnog troška u prilog HP, a da se oni jave za pet mjeseci sa redovno "zamjenskom" povratnicom. Navodi da se korisnik poštanske usluge opravdano pita zbog čega uopće postoji tzv. "povratnica" kao takva, osim da se dodatno naplati, jer se propisima tretira kao dodatna usluga, a bez ikakve odgovornosti HP. Nadalje, ukazuje na to da lada korisnik šalje preporučenu pošiljku, već samim time dobije jedinstveni broj za elektronsko praćenje poštanskih pošiljaka (track & trace / web stranica HP), pa već u tom dijelu plaća posebnost pošiljke sa većim zahtjevom za sigurnost iste, a ukoliko pošiljci nema elektronskog traga, onda je korisnik upućen obratiti se davatelju usluge Hrvatskoj pošti te da na svoje potraživanje očekuje odgovor. Ističe kako je presudom Visokog upravnog suda Republike Hrvatske prihvaćen stav tužene strane: "Nepostupanje davatelja usluge HP u odnosu na neprovođenje potražnog postupka – ne predstavlja osnovu za naknadu štete, a jednako tako niti novonastali trošak po korisnika ponavljanjem

slanja pošiljke u međunarodnom prometu“, odnosno da je dio pritužbe u vezi procedure provođenja potražnog postupka u međunarodnom prometu usvojen kao osnovan, ali bez prava na naknadu štete. Smatra da akti Svjetske poštanske unije pretpostavljaju sigurnost u međunarodnom prometovanju preporučених pošiljki i odgovarajuću informiranost korisnika o putu pošiljke, jer je ista do predaje primatelju vlasništvo pošiljatelja, sa svim pravim reperkusijama (Konvencija svjetske poštanske unije članak 3. stavak 1. i članak 17. stavak 1.). Također, tvrdi da se tuženik u svom odgovoru na tužbu ne referira na ponavljajući niz uručenja preporučених pošiljki s naznakom "u vlastite ruke" na protuzakonit način. (HAKOM / Rješenje o inspekcijskom nadzoru od 3. prosinca 2021.; točke 1. i 2. rješenja). Smatra da, kako tuženik odgovara da je pritužba na rješenje Povjerenstva HP od 14. lipnja 2019. sa nekoliko zahtjeva za provođenjem opravdanog inspekcijskog nadzora rješavana na način da se inspekcijski nadzor provodi 2022. godine, je isto indikativno i ukazuje da korisnik i pružatelj usluga u međudodnosu i pred Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti uopće nisu i ne mogu biti ravnopravni. Nadalje, navodi da se pored redovnih nepravilnosti sa "ostavljenim" preporučеним pošiljkama, potraživala i pošiljka upućena europskoj instituciji, a nakon duljeg vremena tužiteljici je ponuđena opet zamjenska povratnica, ali sasvim drugačijeg elektronskog pratećeg broja. Ističe da tuženik na pritužbu nije odgovorio. Tužiteljica je mišljenja da nepravilan rad pružatelja poštanskih usluga HP sasvim sigurno nije iznimka, a korisnik je u svojim opravdanim zahtjevima sasvim marginaliziran. Zaključno, ostaje pri tužbenom zahtjevu jer je ga smatra opravdanim, osobito što je ovakvo ne postupanje Hrvatske pošte tužiteljicu opteretilo dodatnim nepotrebnim problemima, pa i troškom.

6. Imajući u vidu načelo učinkovitosti predviđeno člankom 8. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10., 143/12., 152/14., 94/16., 29/17. i 110/21., dalje: ZUS) te da je upravni spor potrebno provesti brzo i bez odugovlačenja, uz izbjegavanje nepotrebnih radnji i troškova, stranke su se po pozivu Suda suglasile (podnesci od 16. i 31. siječnja 2024., te 1. veljače 2024., str. 107, 108 i 110 spisa) da se predmetni spor riješi bez održavanja rasprave u skladu s propisanim člankom 36. stavkom 5. ZUS-a. S obzirom da je Sud utvrdio da u ovom sporu nije potrebno izvoditi daljnje dokaze te uz izričite suglasnosti stranaka predviđene člankom 36. stavkom 5. ZUS-a, ispunjeni su potrebni preduvjeti te je Sud u ovom upravnom sporu odlučio bez održavanja rasprave (članak 7. stavak 2. ZUS-a).

7. Tijekom dokaznoga postupka Sud je izvršio uvid u spis, spis tuženika te u sve isprave priložene istima.

8. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, a u skladu s odredbom iz članka 55. stavka 3. ZUS, Sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

9. Iz podataka spisa proizlazi kako je tuženik 31. listopada 2022. zaprimio zahtjev tužiteljice za rješavanje spora korisnice poštanskih usluga (ovdje tužiteljice) s davateljem poštanskih usluga HP- Hrvatskom poštom d.d.

10. U postupku je utvrđeno: - da je pošiljka broja sa dopunskom uslugom „povratnica“, u poštanskom uredu 10169 Zagreb zaprimljena 8. lipnja 2023.; - da je predmetna pošiljka za primatelja MUP Crne Gore, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 22, 81000 Podgorica, Crna Gora uredno uručena 16. lipnja 2022.; - da iz Dostavne knjige Pošte crne Gore i potražnice proizlazi da je predmetna pošiljka uručena naznačenom primatelju; - da je tužiteljica podnijela 23. srpnja 2022. prigovor, na koji joj je 6. listopada 2022. Služba za korisnike poslala odgovor na prigovor pod poslovnim brojem I

11. Prema odredbi članka 14. ZPU, poštanske usluge obuhvaćaju univerzalnu uslugu, zamjenske poštanske usluge i ostale poštanske usluge.

12. Odredbom članka 20. stavka 1. ZPU propisano je da su dopunske usluge one usluge koje sadrže poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka kod obavljanja poštanskih usluga., a stavkom 2. istog članka propisano je da se način postupanja iz stavka 1. toga članka utvrđuje općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

13. Prema članku 54. stavku 1. ZPU, korisnik poštanskih usluga može podnijeti pisani prigovor davatelju poštanskih usluga 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 tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu. Stavkom 4. istog članka propisano je da je davatelj poštanskih usluga obvezan dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu. Stavkom 5. propisano je da na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača davatelja poštanskih usluga obvezno je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

14. U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora iz članka 54. ovoga Zakona, korisnik poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 54. stavka 5. ZPU. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom. (članak 55. stavak 1. ZPU)

15. Člankom 56. stavkom 1. ZPU propisano je da u međunarodnom prometu davatelj poštanskih usluga odgovara u granicama utvrđenima aktima Svjetske poštanske unije i međunarodnim ugovorima. Stavkom 5. tog članka propisano je da davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan ZPU i općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

16. U skladu s člankom 12. stavkom 1. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a (koji su stupili na snagu 1. siječnja 2023.), dopunske usluge su usluge koje obuhvaćaju poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka pri obavljanju univerzalne usluge te za koje se naplaćuje cijena prema Cjeniku. U stavku 2., pod osnovnim dopunskim uslugama u smislu stavka 1. ovog članka ( između ostalih navedenih) smatra se sljedeća usluge: 1. „Povratnica“.

17. Slijedom iznesenog činjeničnog stanja, a imajući u vidu citirane odredbe materijalnog prava, Sud je utvrdio da je tuženik zakonitim rješenjem odbio zahtjev tužiteljice za rješavanjem spora korisnice poštanskih usluga s davateljem poštanskih usluga HP- Hrvatskom poštom d.d.

18. Zaključak o zakonitosti osporenog rješenja proizlazi iz činjenice da je poštanska usluga uručenja predmetne pošiljke obavljena na ugovoreni način uručenjem naslovljenom primatelju u Crnoj Gori. Glede povratnog uručenja obrasca "Povratnice", za istaknuti je da se sukladno članku 20. ZPU i Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a radi o dopunskoj usluzi koja sadrži poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka kod obavljanja poštanskih usluga. Dakle, temeljna poštanska usluga uručenja pošiljke

primatelju je uredno obavljena, dok dopunska usluga samostalno ne predstavlja poštansku uslugu, nego poseban način postupanja tijekom obavljanja poštanskih usluga. Prema takvom shvaćanju, za konkretnu dopunsku uslugu nije moguće provesti postupak zaštite prava korisnika poštanskih usluga iz članka 54. stavka 1. ZPU, niti postupak rješavanja spora pri HAKOM-u, u skladu s člankom 55. stavkom 2. Također, davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan ZPU i općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

19. U odnosu na tvrdnje tužiteljice o prekoračenju roka iz članka 54. stavka 4. ZPU za dobivanje odgovora na prigovor, za istaknuti je kako je doista utvrđen propust HP-a, ali takav propust ne predstavlja osnovu za rješavanje spora, niti je za takav slučaj predviđena naknada štete sukladno odredbama ZPU.

20. Isto tako, nisu od utjecaja na drugačije odlučivanje u ovom upravnom sporu niti tužbeni navodi u kojima opisuje više drugih primjera neodgovarajućeg postupanja prilikom obavljanja ugovorenih poštanskih usluga od strane HP-a, za istaknuti je kako se postupak zaštite prava korisnika poštanskih usluga u skladu s člancima 54. i 55. ZPU provodi za svaku pojedinu ugovorenu poštansku uslugu.

21. Slijedom navedenih zakonskih odredbi, prema ocjeni ovoga Suda, a prije svega iz razloga što niti za tužiteljicu nije sporno da je pošiljka uručena primatelju i što nezadovoljstvo (ne)postupanjem radnika davatelja usluga ne predstavlja osnovu za naknadu štete, pravilno tuženik ocjenjuje neosnovanim zahtjev tužitelja za rješavanje spora između tužiteljice kao korisnika poštanske usluge i davatelja poštanskih usluga (HP).

22. Stoga, sud je odbio tužbeni zahtjev u skladu s odredbom članka 57. stavka 1. ZUS-a i odlučio kao u izreci ove presude.

U Osijeku 19. travnja 2024.

Sutkinja  
Valentina Grgić Smoljo

Dokument je elektronički potpisan:

Valentina Grgić  
Smoljo

Vrijeme potpisivanja:

19-04-2024  
13:19:33



DN:

C=HR

O=UPRAVNI SUD U OSIJEKU

2.5.4.97=#0C1158415448522D3033303931363538313332

OU=Signature

S=Grgić Smoljo

G=Valentina

CN=Valentina Grgić Smoljo

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovoga 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. ZUS-a).

DNA:

1. Tužiteljici

2. Tuženiku

3. Zainteresiranoj osobi