



Poslovni broj: Us I-4360/2024-14

REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6 i 8

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 Vlahu Bassegli Gozze te Andreje Fortunić, kao zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u Zagrebu, Roberta Frangeša Mihanovića 9 OIB 87950783661 i uz sudjelovanje zainteresirane osobe HP – Hrvatska pošta d.d., u Velikoj Gorici, Poštanska ulica 9, OIB 87311810356, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 26. svibnja 2025.,

p r e s u d i o j e

- I. Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/24-02/138, URBROJ: 376-04-24-3, od 25. kolovoza 2024.
- II. Usvaja se prigovor tužitelja od 18. travnja 2024., izjavljen protiv postupanja HP – Hrvatska pošta d.d., u Velikoj Gorici, Poštanska ulica 9.
- III. Nalaže se HP – Hrvatska pošta d.d., u Velikoj Gorici, Poštanska ulica 9, da u roku od 60 dana od dana pravomoćnosti ove odluke otkloni nedostatke u dostavi pismena na adresu tužitelja u [...].

Obrazloženje

1. Točkom 1. izreke osporavane odluke odbijen je zahtjev tužitelja, kao korisnika poštanskih usluga, za rješavanje spora s zainteresiranom osobom, kao davateljem poštanskih usluga, u vezi prekoračenja roka prijenosa i uručjenja običnih pošiljki na njegovu adresu, uz obrazloženje tuženika kako u sustavu HP – Hrvatska pošta d.d., nije moguće pratiti kretanje običnih pošiljki, dok da se samo uručjenje obavlja bez potpisa primatelja, iz kojih razloga i temeljem materijalnih dokaza, nije bilo moguće navode korisnika o prekoračenju roka utvrditi osnovanim.

2. Osporavajući zakonitost naprijed navedene odluke tužitelj ukazuje kako je činjenično stanje u konkretnom predmetu pogrešno utvrđeno i to iz razloga što tuženik nije poduzeo radnje potrebne za utvrđenje materijalne istine. Smatra kako je osporenim rješenjem u potpunosti zanemaren Zakon o poštanskim uslugama, a koji u članku 2. stavku 1. točki 20. i članku 56. stavku 2. točki 2. i stavku 5., izričito navodi kako davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošiljke. Ističe da je dispozitiv odluke tuženika u potpunom neskladu s sadržajem obrazloženja osporenog rješenja, jer da se

odnosi na dva potpuno različita događaja i razdoblja. Posebno ističe i kako je zainteresirana osoba, u svom očitovanju PBZ Cardu kao pošiljatelju pismena čija je dostava kasnila, izričito potvrdila nepravilnosti u svojoj dostavi elektroničkom porukom od 20. travnja 2024. Ukazuje i kako ne traži naknadu štete, već samo da pošta svoje poslovanje obavlja u zadanim rokovima, jer bi samo poslovanje pošte, izvan zakonom zadanih rokova, bilo neozbiljno. Predlaže da Sud poništi osporenu odluku.

3. Tuženik u svom u svom odgovoru navodi kako je u postupku koji je prethodio osporenom rješenju utvrdio sve relevantne činjenice za donošenje zakonite odluke. Navodi kako postupak vodi temeljem članka 55. Zakona o poštanskim uslugama, na temelju podataka koje zaprimi od stranaka postupka i u pravilu bez provođenja usmene rasprave. Ističe kako u ovom predmetu nije sporno da se radi o običnim pošilkama, koje se uručuju bez potpisa primatelja, ubacivanjem u kućni kovčežić, iz kojeg razloga praćenje kretanja takvih pošiljki, u sustavu zainteresirane osobe, nije moguće. Ovom dodaje kako se postupak po članku 55. Zakona o poštanskim uslugama vodi isključivo za konkretnu pošiljku te da kroz taj postupak nije moguće narediti otklanjanje općenitih i sustavnih propusta u poslovanju pošte, već da se one otklanjaju u posebnom inspekcijskom postupku kojeg provodi poštanski inspektor. Vezano uz navedeno ističe kako je upravo u svezi s ovim predmetom i proveden inspekcijski postupak u kojem je inspektor odredio provođenje odgovarajućih mjera za uručivanja pošiljaka u propisanim rokovima. Smatra kako podatci koji su dostavljeni uz zahtjev tužitelja nisu relevantni za odluku u ovom predmetu, jer je sukladno tim informacijama moguće isključivo utvrditi datum kada je pošiljka primljena u sustav HP – Hrvatska pošta d.d., ali ne i kada je ona ostavljena u kovčežiću tužitelja. I bez obzira na ovu okolnost smatra kako bi njegova odluka bila jednaka, jer tužitelj prema članku 58. Općih uvjeta nije osobnost ovlaštena za naknadu štete, niti je istu uopće tražio. Predlaže Sudu da odbije tužbu, iz razloga navedenih u obrazloženju pobijane odluke.

4. Zainteresirana osoba se, u svom odgovoru na tužbu, u cijelosti priklanjaju stavu sadržanom u osporenoj odluci. Navodi kako se u konkretnom radi o običnim pošilkama koje se uručuju bez potpisa primatelja te da praćenje takvih pošiljki nije moguće. Ukazuje i kako se postupak po članku 55. Zakona o poštanskim uslugama vodi isključivo za konkretnu pošiljku te da je općenite propuste u poslovanju moguće utvrditi samo kroz inspekcijski postupak, a koji je u konkretnom i proveden i u kojem je donesena odluka o utvrđenoj nepravilnosti. Predlaže da Sud odbije tužbu, iz razloga navedenih u obrazloženju pobijane odluke.

5. Sud je 21. svibnja 2025. održao usmenu i javnu raspravu, zaključenu u prisutnosti tužitelja osobno, u prisutnosti opunomoćenika tuženika i u prisutnosti opunomoćenice zainteresirane osobe, čime je strankama, u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 36/24.), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

6. Radi ocjene zakonitosti osporenog rješenja Sud je u istog izvršio uvid, kao i uvid u spis tuženika i priložene isprave.

7. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja Sud je, sukladno članku 55. stavku 3. Zakona o upravnim sporovima, utvrdio da je tužbeni zahtjev osnovan.

8. Spisu tuženika prileži elektronička korespondencija tužitelja i zainteresirane osobe sukladno kojoj tužitelj, 18. travnja 2024., navodi kako postoje

pošiljke za koje ima saznanja da su odaslane, a koje nije zaprimio, kao i navod da ukoliko mu zbog kašnjenja u dostavi tih pošiljki bude obračunata kamata ili izgubi nagradne bodove, tada da će od HP – Hrvatske pošta d.d., tražiti naknadu štete putem regulatorne agencije. Tužitelju je istog dana odgovoreno kako se u konkretnom radi o običnim pošiljkama, za koje nema mogućnosti praćenja te da provjerom nisu utvrđene nepravilnosti, iz kojeg razloga upućuju tužitelja da podnese pritužbu povjerenstvu. U odgovoru na ovako zaprimljenu informaciju tužitelj je 19. travnja 2024. naveo kako će uputiti prigovor i zatražiti novčanu satisfakciju te je istog dana ponovno uputio prigovor na rad, a koji prigovor je konačno proslijeđen Povjerenstvu, koje je potvrdilo da ga je 22. travnja 2025. preuzelo u rad.

9. Tužitelj je 15. svibnja 2024. obavješten kako je Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP – Hrvatska pošta d.d., zaprimilo pritužbu te istu razmatralo na sjednici 8. svibnja 2025., nakon kojeg razmatranja je pritužba odbijena, iz razloga jer ne postoji mogućnost utvrditi propust pošte, budući da se radi o pošiljkama koje se ubacuju u kovčežić i za koje nema mogućnosti praćenja. U toj odluci naznačeno je i kako tužitelj može, ukoliko s odlukom Povjerenstva nije suglasan podnijeti zahtjev za rješavanjem spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji. Postupajući po toj uputi tužitelj je 17. lipnja 2024. podnio tuženiku, temeljem članka 8. stavka 1. točke 8. Zakona o poštanskim uslugama podnio tuženiku Zahtjev za rješavanje spora. Temeljem tog Zahtjeva doneseno je osporeno rješenje.

10. Razmatrajući razloge ovog spora Sud nalazi kako je isti zasnovan na dvije okolnosti. Prvo da nema mogućnosti utvrditi propust HP – Hrvatska pošta d.d., budući da se u konkretnom radi o pošiljkama za koje nije predviđena osobna dostava, a što tada znači da nema mogućnosti njihovog praćenja. Drugo, a što i nije navedeno u osporenom rješenju, već tek u odgovoru na tužbu, da bi čak i u slučaju postojanja nepravilnosti zahtjev tužitelja za rješavanjem spora bio odbijen, jer u konkretnom postupku nije moguće tužitelju naknaditi štetu, budući je on nije ni tražio.

11. Člankom 8. stavkom 1. točkom 8. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj 144/12., 153/13., 78/15. i 110/19. – u daljnjem tekstu Zakon), propisano je da su u nadležnosti Agencije, u odnosu na poštanske usluge, sljedeći regulatorni i drugi poslovi: zaštita prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga.

12. Člankom 55. stavkom 7. Zakona određeno je da Agencija donosi odluku o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje tog spora..

13. Člankom 55. stavkom 1. Zakona propisano je da pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba, može u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz članka 54. stavka 4., ili prihvaćene pritužbe iz članka 54. stavka 5., ili odluke Agencije iz članka 55. stavka 7. ovoga Zakona, kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga, davatelju poštanskih usluga podnijeti zahtjev za naknadu štete.

14. Sukladno navedenom Sud nalazi, prvotno kako je tužitelj u svojoj elektroničkoj komunikaciji najavio kako će podnijeti zahtjev za naknadu štete, ali i važnije, kako odluka o naknadi štete i podnošenje takvog zahtjeva, uopće nisu uvjeti zbog kojih bi Agencija otklonila svoju stvarnu nadležnost za rješavanje spora. Naime, sukladno naprijed citiranom članku 55. stavku 1. Zakona Sud nalazi kako se zahtjev za naknadu štete može podnijeti i „u roku od 30 dana od dana primitka odluke ... Agencije iz članka 55. stavka 7. ovoga Zakona“, dakle nakon što se odluči o osnovanosti prigovora korisnika. Iz ovog razloga Sud nalazi potpuno nebitnim okolnost da tužitelj u

svom zahtjevu nije podnio zahtjev za naknadu štete ili da li je uopće on ovlašten takav zahtjev podnijeti, budući je to buduća dispozicija korisnika i u potpunosti ovisna o odluci u ovom predmetu.

15. Stoga Sud ključnim uzima ocjenu tuženika i stav zainteresirane osobe, kako se u konkretnom ne može utvrditi odgovornost HP – Hrvatska pošte d.d., jer se radi o pošilkama koje se uručuju bez potpisa primatelja, iz kojeg razloga se iste kroz sustav ne mogu pratiti pa se slijedom toga posljedično ne mogu utvrditi propusti zainteresirane osobe.

16. Vezano uz navedeno Sud, osim činjenice kako stranke i ne spore da je poštanski inspektor uočio nepravilnosti u poslovanju HP – Hrvatska pošta d.d. i s tim u vezi donio inspekcijsko rješenje, posebno ukazuje na elektroničku komunikaciju zainteresirane osobe i društva PBZ Card od 20. travnja 2024., a kojom se društvo pošiljatelj obavještava da je HP – Hrvatska pošta d.d. „po primitku prigovora pristupila provjeri kojom su utvrđene nepravilnosti, uočena jedna zaostala pošiljka od dana 2. travnja 2024. godine, koja je primatelju uručena dana 19. travnja 2024.“ Upravo ovaj slijed događaja identičan je tvrdnjama tužitelja sadržanim u njegovim prigovorima od 18. i 19. travnja 2024.

17. Iz navedenog slijedi kako tužitelj u razmaku od dva dana, 18. travnja 2024. prvotno naveo kako nije zaprimio pošiljku te već sljedeći dan 19. travnja 2024. naveo da ju je tek taj dan zaprimio i ponovno s kašnjenjem. Da je takav slijed događaja potvrđen očitovanjem zainteresirane osobe društvu PBZcard, što tada sve tvrdnje tužitelja čini vjerodostojnim. Da je sama zainteresirana osoba, osim ovog propusta, u citiranoj elektroničkoj komunikaciji s trećom osobom koristila termin „utvrđene nepravilnosti“, a što implicira množinu, odnosno repetitivne nepravilnosti i konačno i najbitnije, da je te nepravilnosti utvrdila nakon „provjere“, a što tada znači i suprotno utvrđenjima iz postupka koji je prethodio osporenom rješenju, da postoji mogućnost kontrole, odnosno „provjere“, valjanosti dostave i pošiljaka koje se uručuju i bez potpisa dostavljača.

18. Slijedom naprijed navedenih utvrđenja, ovaj Sud navodi kako je tuženik nepotpuno utvrdio činjenično stanje, potpuno poklanjajući vjeru tvrdnjama zainteresirane osobe ovog spora i propuštajući provjeriti iste, a koja okolnost njegovo rješenje čini nezakonitim. Stoga je odlučeno kao u točki I izreke ove presude.

19. Budući da sukladno stanju spisa proizlazi kako je Prigovor tužitelja od 18. travnja 2024. u cijelosti osnovan i postupajući u sporu pune jurisdikcije, odlučeno je kao u točkama II i III izreke ove presude.

20. Trebalo je stoga temeljem članka 117. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima a s obzirom da priroda stvari to dopušta, usvojiti tužbeni zahtjev tužitelja, poništiti pobijanu odluku te odlučiti kao u izreci presude.

Zagreb, 26. svibnja 2025.

Sudac
Vlaho Bassegli Gozze

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.

DNA:

1. [...],
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9,
3. HP – Hrvatska pošta d.d., 10410 Velika Gorica, Poštanska ulica 9
4. U spis

