NN 106/2020 (30.9.2020.), Presuda Upravnog suda u Zagrebu poslovni broj: UsI-4127/19-14 od 9. lipnja 2020.

UPRAVNI SUD U ZAGREBU

2005

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Jasni Peroš Nikolić, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje zapisničarke Zvjezdane Radošević, u upravnom sporu tužitelja H. d.d., Zagreb, 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 P. d.o.o. s tužiteljem kao davateljem poštanskih usluga u vezi prigovora zbog prekoračenja roka prijenosa i uručenja 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 H. 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 … 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 uručenja do 20 sati u zoni I i II. Navodi da je člankom 64. stavkom 5. Općih uvjeta propisano da će se ponude H. 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 … Navodi da se u rokove uručenja 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 S. 4, D. Ističe da je na njegovim internetskim stranicama … i to konkretno na sljedećem linku … objavljen dokument Popis naselja s rokovima uručenja hpekspres pošiljaka, iz kojeg proizlazi da se poslovni paketi za D. dostavljaju s rokom uručenja D+2, odnosno u roku od dva radna dana. S obzirom na to 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 … 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 prepoznaje 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 22672736 vidljivo da je zainteresirana osoba pošiljku predala dana 30. travnja 2019. u 14,56 sati u P. S. Napominje da na njegovim internetskim stranicama … i to konkretno na linku … objavljen dokument Popis naselja s krajnjim vremenima zaprimanja hpekspres naloga, a iz kojeg proizlazi da se takvi nalozi u P. S. 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, obvezan je zahtjev dostaviti H. 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 H. 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. svibnja 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 H. d.d. Člankom 29. stavkom 2. Općih uvjeta propisano je da pošiljatelj koji zahtjeva preuzimanje hpekspres pošiljke te pakete ili poslovne pakete na adresi, obvezan je zahtjev dostaviti H. 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 H. d.d. iz članka 64. Općih uvjeta. Člankom 64. stavkom 5. Općih uvjeta propisano je da ponude H. 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 … 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 P. S. 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 H. 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 H. 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 kovčežić nakon krajnjeg roka navedenog za prijem ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka, rokovi se produljuju za jedan dan. S obzirom na to 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 A. K., prodajnog predstavnika tužitelja, na adresi tužitelja, te saslušanjem svjedoka D. B., direktora zainteresirane osobe na adresi S., 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