

KLASA: 344-02/21-12/03
URBROJ:362-21-02
Zagreb, 04. veljače 2021.

HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
Ozaljska 93/II
10000 Zagreb

Predmet: HP-kašnjenje pošiljaka, odgovor daje se

Poštovani,

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je Vaš dopis u kojem navodite da Vam se nažalost javljaju potrošači, korisnici poštanskih usluga, koji su nezadovoljni kašnjenjem isporuke poštanskih pošiljaka, za što djelatnici HP-Hrvatske pošte d.d. kao opravdanje ističu probleme s Covid-19 virusom odnosno da se radi o višoj sili uslijed koje kasne pošiljke.

Uz uvodno navedeno, ističete kako Vam je iznenađujuće da djelatnica HAKOM-a u programu HRT-a opravdava kašnjenje Covid-om jer smatrate da se HP-Hrvatska pošta d.d. (dalje: HP d.d.) mogla na vrijeme pripremiti za nastale probleme budući da je situacija povezana s Covid-19 prisutna skoro godinu dana; te slijedom navedenog postavljate pitanja na koja Vam u nastavku dajemo odgovor.

Sukladno Vašim tvrdnjama podsjećamo Vas kako je Svjetska zdravstvena organizacija (WHO), 11. ožujka 2020. godine proglasila globalnu pandemiju koronavirusa, a Vlada RH, također je svojom Odlukom od ožujka 2020. proglasila opasnosti od epidemije zarazne bolesti Covid-19 uzrokovane virusom SARS-Cov-2 za cijelo područje Republike Hrvatske, koja odluka je još uvijek na snazi. Dakle, nesporno je da navedena opasnost od zarazne bolesti Covid-19 postoji, da je ista prisutna te da u konkretnim situacijama može predstavljati višu silu.

Prema odredbama Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU) davatelj poštanskih usluga nije odgovoran u slučaju kada dokaže da se određeni (stvarni) događaji nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila), a posljedica kojeg je nemogućnost obavljanja poštanskih usluga. Slijedom navedenog proizlazi kako, viša sila ne predstavlja jedan opći eskulpirajući razlog za neispunjenje ugovorne obveze, a time i na oslobađanje od odgovornosti za nastalu štetu, već navedeno u svakom zasebnom slučaju trebati posebno utvrditi i dokazati, pa tako i u okolnostima na koje se, kako navodite, poziva HP d.d., a o čemu HAKOM itekako vodi računa prilikom rješavanja svakog pojedinačnog spora između korisnika poštanskih usluga i HP d.d.

U odnosu na Vaše navode kako „odgovori potrošačima kasne u prvom stupnju“, te na Vaše traženje informacije o tome što je HAKOM poduzeo po tom pitanju i kakve je sankcije poduzeo uz konstataciju „ako nema sankcija u Zakonu o poštanskim uslugama ima u Zakonu o zaštiti potrošača kada se ne odgovara na javnu uslugu prema članku 10. Zakona“, ovim putem Vas obavještavamo kako poštanski inspektori HAKOM-a prilikom analize potrebe pokretanja i obavljanja inspekcijskog nadzora po službenoj dužnosti koji se nad HP d.d. provodi sukladno odredbama članka 59. ZPU-a, a radi poštivanja odredbi članka 54. stavka 4. ZPU-a, kontinuirano rade analize predstavljeni

u HAKOM-u kao i podataka koji su HAKOM-u dostupni u postupcima rješavanja sporova prema članku 55. ZPU-a. Jedna od analiza predstavki, koje se odnose na poštanske usluge i koje su tijekom lipnja, srpnja, kolovoza i rujna 2020. zaprimljene u HAKOM-u, od strane poštanskog inspektora je obavljena tijekom listopada 2020., a kojom prilikom nije uočeno da bi u navedeno vrijeme bilo potrebno obavljati navedeni inspekcijski nadzor po službenoj dužnosti i to iz razloga što u ovdje navedenim predstavkama nije učinjeno vjerojatnim da bi HP d.d. prekršio odredbe članka 54. stavka 4. ZPU-a u slučaju prigovora koje su HP d.d. nakon 1. lipnja 2020. podnijeli korisnici poštanskih usluga. Također, poštanski inspektor je u prosincu 2020. poduzeo dodatne radnje potrebne za provođenje inspekcijskog nadzora nad radom HP d.d. te su zatražena detaljna očitovanja vezana uz sve podnesene prigovore, odnosno pritužbe korisnika poštanskih usluga temeljem kojih poštanski inspektor trenutno provodi inspekcijski nadzor u skladu sa svojim ovlastima. U provođenju navedenog inspekcijskog nadzora svakako će se voditi računa i o navodima iz Vašeg dopisa.

Nadalje naglašavamo, kako poštanski inspektori HAKOM-a provode inspekcijski nadzor sukladno odredbama ZPU-a, budući je Zakonom o zaštiti potrošača (NN br. 41/14, 110/15 i 14/19), propisano da ukoliko su odredbe navedenog zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju pojedina upravna područja, a koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije, na odnose između potrošača i trgovaca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona. Isto tako, po podnescima koji su podneseni HAKOM-u, a u kojima se HAKOM-u predlaže obavljanje inspekcijskog nadzora prema članku 59. ZPU-a i iz kojih podnesaka je učinjeno vjerojatnim da su povrijeđene odredbe ZPU-a, u pravilu, postupaju poštanski inspektori sukladno svojim ovlastima.

Na Vaše pitanje o telefonskom broju za pritužbe potrošača navodimo kako je usluga jedinstvenog pristupnog broja usluga koja korisniku tog broja, u ovom slučaju HP d.d., omogućava da ima jedinstveni broj 072 za pozive korisnika. Za razliku od 0800 broja kod kojega je za pozivatelja taj poziv besplatan, ovdje se naplata obavlja u pravilu po tarifi za zemljopisnu numeraciju, ili nešto većoj tarifi od poziva za zemljopisnu numeraciju, a sukladno važećem cjeniku svakog operatora javnih komunikacijskih usluga.

Vežano uz Vaš upit dostavljaju li se HAKOM-u izdvojena mišljenja članova Povjerenstva u predmetima u kojima se HAKOM-u žale potrošači, obavještavamo Vas kako HAKOM do sada nije zaprimao izdvojena mišljenja Povjerenstva za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga. Unatoč tome ističemo, kako navedeno nije imalo nikakvog utjecaja na pravilno utvrđenje stanja stvari u provedenim postupcima, obzirom da HAKOM u postupku rješavanja spora, neovisno od zaprimljenih odgovora i Odluka davatelja poštanskih usluga, sukladno odredbama ZPU-a i Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) samostalno provodi postupak te utvrđuje sve činjenice i okolnosti koje su bitne za zakonito i pravilno rješavanje konkretne pravne stvari. U svrhu toga davatelj poštanskih usluga, (a i sam korisnik), obvezan je sudjelovati i surađivati s HAKOM-om u postupcima rješavanja sporova, dostaviti svu potrebnu dokumentaciju, a u slučaju postojanja određenih prijepora i nejasnoća uobičajena je praksa da se zakaže usmena rasprava na koju se pozivaju obje strane spora, kao i to da se telefonskim putem ili zaključkom traže dodatna očitovanja stranaka u postupku; sve kao bi se na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, u skladu sa ZPU-om, riješio konkretan spor između korisnika poštanskih usluga i HP d.d. U prilog korektnog i zakonitog rada govori i vrlo mali broj zaprimljenih tužbi od strane korisnika na odluke HAKOM-a te potvrđivanje odluka HAKOM-a od strane nadležnog suda, u slučaju podnošenja tužbe.

Slijedom navedenog, nadamo se da smo Vam odgovorili na Vaša pitanja. Ukoliko trebate dodatna pojašnjenja, slobodno nam se obratite. Suradnja i svaki oblik konstruktivnog dijaloga s udrugama

koje promiču i štite interese potrošača svakako pridonosi ostvarenju našeg zajedničkog cilja, a to je zaštita prava korisnika odnosno potrošača.

S poštovanjem,

RAVNATELJ
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI
Roberta Frangeša Mihanovića
3 Z A G R E B
Mr. Sc. Miran Gosta

Dostaviti: Naslovu- poštom s povratnicom
U spis