

Lažne obavijesti Hrvatske pošte: Umjesto da poprave propust, oni su išli na sud i - izgubili!

Inspektori su lani otkrili da Hrvatska pošta obavijesti o preuzimanju pošte printa prije nego što pošiljke uopće pokuša dostaviti

Piše: Dora Koretić

Objavljeno: 04. veljača 2022. 17:52



Marko Todorov/Cropix

Nakon što ih je HAKOM već jednom naribao zato što obavijesti o preuzimanju preporučene pošte printaju prije nego što su pošiljke uopće pokušali dostaviti korisnicima, Hrvatska pošta sad je još u ovom slučaju izgubila i na Visokom upravnom sudu.

Ta je institucija odbila tužbeni zahtjev HP-a za poništenjem rješenja inspektora potvrdivši još jednom kako Pošta ima problem s uručivanjem preporučених pošiljki, a ovih dana na stranicama Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti osvanulo je i obrazloženje u kojem se dosta detaljno opisuje zašto se zahtjev pošte smatra neopravdanim. Cijeli slučaj pokrenut je u siječnju 2021. na području Šibenika, i to nakon što su inspektori zaprimili velik broj pritužbi građana na način kako Pošta uručuje preporučene pošiljke, a kako se zatim zaredalo i nešto sličnih priča u medijima, HAKOM je odlučio pokrenuti nadzor koji je doista utvrdio da je način kako poštari dostavljaju preporučene pošiljke u najmanju ruku sporan.

Službena isprava

Konkretno, inspektori su otkrili tri slučaja preporučених pošiljki za koje se uspostavilo kako su poštari, prije nego što su ih uopće pokušali uručiti primateljima, unaprijed ispisali obavijesti o dospijeću s naznakama roka i mjesta preuzimanja, a k tome se još radilo o usluzi iz opsega univerzalne usluge za koju, prema propisima, HP mora osigurati određenu kakvoću usluge. Da bi stvar bila još gora, inspektori su tada

otkrili i da su poštari, neposredno nakon što su pošiljke bile zatečene od strane inspekcije u poštanskom uredu, brže bolje pohitali da ih ipak dostave te su za njih dvije to i uspjeli napraviti, a treća je ostala neuručena, što im je samo potvrdilo sumnje da su u Pošti itekako morali biti svjesni svojih propusta.

Kako je agencija pojasnila u rješenju izdanom u srpnju lani, zaključak je bio da poštari u pojedinim slučajevima unaprijed ispisuju obavijesti koje u naravi predstavljaju lažne obavijesti s naznakom roka i mjesta preuzimanja u kojima su naznačeni neistiniti podaci o tome da je HP pošiljku pokušao uručiti, a što je posebno bilo sporno zato što se ispis takve obavijest zapravo smatra službenim dokumentom. Obavijest o prispieću pošiljke, kažu, u svojoj naravi predstavlja službenu ispravu davatelja poštanskih usluga odnosno sadržava informacije o nadnevku i satu pokušaja izvršenja dostave odnosno informacije o trenutku kada uručenje nije bilo moguće pa se takva obavijest, napominju, koristi u dokazne svrhe.

Drugim riječima – ispisana obavijest, čiji se trenutak ispisivanja u službenoj aplikaciji bilježi kao pokušaj dostave – nema baš previše smisla ako se printa unaprijed, a posebno je za poštu nezgodno što se to nekako tako slično definira i u Zakonu o poštanskim uslugama, u čijem članku 36. piše da se nadnevak ostavljanja obavijesti u određenim slučajevima smatra i nadnevkom uručjenja.

Propisana pravila

Pa je tako HAKOM još u srpnju 2021. godine donio rješenje u kojem je HP-u naredio da ovu praksu što prije uskladi sa zakonom, a zaprijetio im je i novčanom kaznom od 50 tisuća kuna. No, umjesto da u tišini poprave propust, Hrvatska Pošta protiv inspekcijskog je rješenja pokrenula sudski spor koji je rezultirao još jednim porazom.

U sudskom postupku HP se branio da su sve tri sporne pošiljke u konačnici primateljima bile uručene, da niti primatelji niti pošiljatelji na njih nisu imali prigovora niti zamjerke, a posebno su upozoravali na činjenicu da Zakon o poštanskim uslugama ne određuje gdje i kada obavijesti o dospieću pošiljke trebaju biti ispisane pa to onda za HP valjda znači da ih mogu ispisivati i unaprijed.

Visoki upravni sud, ipak, nije bio tako slobodan u tumačenju propisa – zaključili su uručenje pošiljke primateljima ne utječe na činjenicu da su obavijesti doista bile ispisane prije uručjenja, bez prethodnog pokušaja dostave te u suprotnosti s propisanim pravilima zbog čega je rješenje inspektora i dalje ostalo na snazi.

Kako su pojasnili iz HP-a, tužbu su podnijeli jer smatraju da u rješenju agencije, kao i u postupku nadzora nisu u dovoljnoj mjeri bile razmatrane sve činjenice i okolnosti za koje su smatrali da bi dovele do drugačijeg ishoda inspekcijskog postupka.

"Poštujemo presudu Visokog upravnog suda Republike Hrvatske te ćemo po istoj postupiti", kazali su iz HP-a.