

KLASA: UP/I-344-02/13-03/01
URBROJ: 376-04-19-46
Zagreb, 30. prosinca 2019.

Na temelju članka 8. stavak 1. točka 7. i članka 44. stavka 7. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19), u postupku izmjena općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge davatelja poštanskih usluga HP-Hrvatske pošte d.d., Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

ODLUKU

- I. Nalaže se davatelju univerzalne usluge HP-Hrvatskoj pošti d.d., Jurišićeva 13, Zagreb, da u roku 15 dana od primitka ove odluke izmjeni odredbe Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge dostavljenih Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti dana 16. prosinca 2019. dopisom broj: HP-08-005034/19, kako slijedi:

I.1. Odredbu članka 34. stavka 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge nalaže se izmijeniti na način da se opiše koji su odgovarajući uvjeti i načini pakiranja paketa, navesti točnu Internet stranicu davatelja usluga na kojoj se navedene informacije mogu pronaći, kao i informaciju da su spomenute upute o načinima pakiranja dostupne korisnicima u svakom poštanskom uredu.

I.2. Odredbu članka 36. stavka 1. točka 1. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge nalaže se izmijeniti na način da se navede koji to konkretno uvjeti pakiranja moraju biti neispunjeni od strane korisnika, a zbog kojih davatelj usluga može odbiti prijam.

I.3. Odredbu članka 36. stavka 1. točka 5. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge nalaže se izmijeniti na način da se navede o kojim se uvjetima za prijam radi zbog kojih davatelj usluga može odbiti preuzeti pošiljku.

I.4. Odredbu članka 46. stavak 7. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge nalaže se izmijeniti na način da ista glasi: „Ako uručenje nije moguće u skladu s odredbama stavka 3. i 4. ovog članka, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest o prispijeću pošiljke s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, pošiljka se vraća pošiljatelju.“

I.5. U odredbama članaka 1. stavak 3., članak 14. stavak 3., članak 21. stavak 4. te članak 50. stavak 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge nalaže se ispraviti pozivanje na relevantne odredbe propisa ili drugih odredaba općih uvjeta.

- II. Ukida se odredba članka 36. stavak 1. točka 6. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge koja glasi: „- ako u trenutku zaprimanja zahtjeva po ugovoru za kojom od usluga koje HP d.d. nudi na tržištu postoji dospjelo a nepodmireno potraživanje HP d.d.-a prema predmetnom ugovornom korisniku.“

- III. Nalaže se davatelju univerzalne usluge HP-Hrvatskoj pošti d.d. da u roku 15 dana od dana primitka ove odluke dostavi Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti na uvid Opće uvjete za obavljanje univerzalne usluge izmijenjene i dopunjene sukladno ovoj odluci, a koje će moći primjenjivati u roku od 15 dana nakon dostavljanja istih na uvid.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je dana 16. prosinca 2019. dopis davatelja univerzalne usluge HP-Hrvatske pošte d.d., Jurišićeva 13, Zagreb (dalje: HP) kojim je HP sukladno odredbi članka 44. stavka 4. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15, 110/19; dalje: ZPU) dostavio HAKOM-u nove Opće uvjete za obavljanje univerzalne usluge, kao i Opće uvjete za obavljanje ostalih poštanskih usluga, s početkom primjene od 2. siječnja 2020.

U odnosu na Opće uvjete za obavljanje univerzalne usluge HP je istaknuo nekoliko bitnih promjena, koje se odnose na ukidanje usluge „Izdvojeno“, izmjenu naziva usluge „Otkupnina“ u „Plaćanje pouzecem“ te usluge „Glomazno“ u „Nestandardni format“. Nadalje, novim općim uvjetima uvodi se nova dopunska usluga jednokratne isporuke pošiljke u drugom poštanskom uredu, dok su ostale usluge koje su povezane s poštanskim uslugama izdvojene u novu grupu usluga. Dodana je odredba o obvezi informiranja korisnika na Internet stranicama o odgovarajućem načinu pakiranja paketa, te odredba o razlozima za odbitak prijema pošiljke. Isto tako, dodana je odredba prema kojoj je propisano da se obavijest o prispjebu pošiljke može ostaviti u kućnom kovčežiću primatelja ili ako je on nedostupan, na vratima stana/obiteljske kuće ili na vratima zgrade.

Temeljem članka 8. stavak 1. točka 7. ZPU-a HAKOM je u predmetnom postupku izvršio provjeru izmjena Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge (dalje: Opći uvjeti) te utvrdio kako pojedine odredbe Općih uvjeta nisu usklađene sa ZPU-om, iz slijedećih razloga.

U odnosu na odredbe o pakiranju i zatvaranju vrijednosnih pošiljaka i paketa propisanih člankom 34. Općih uvjeta a kojim je utvrđeno kako se korisnik mora samostalno informirati o uputama o odgovarajućem načinu pakiranja na internet stranicama davatelja usluga, HAKOM je utvrdio kako isti nisu usklađeni s odredbom članka 33. stavak 4. ZPU-a. Spomenutim člankom 33. stavak 4. ZPU-a utvrđeno je kako se uvjeti i način pakiranja poštanskih pošiljaka pobliže uređuju općim uvjetima davatelja poštanskih usluga. Samo načelno upućivanje na Internet stranice davatelja usluge koje onda korisnik mora istraživati i tražiti odgovarajuće podatke, ne bi se moglo smatrati pobližim uređivanjem načina i uvjeta pakiranja.

Stoga je HAKOM točkom I.1. odluke utvrdio kako je predmetnu odredbu potrebno dopuniti jasnim navođenjem uvjeta, konkretnom Internet stranicom na kojoj se korisnik može upoznati sa detaljima načina pakiranja, kao i navođenjem kako su sve te informacije javno dostupne u poštanskim uredima. Naime, za one korisnike koji se nisu prethodno upoznali s ovim uvjetima ili im nije dostupan pristup internetu, potrebno je osigurati pristup ovim informacijama u samom poštanskom uredu. Isto proizlazi i iz odredbe članka 44. stavka 6. ZPU-a koja definira da davatelj usluga u prostoru namijenjenom korisnicima usluga mora imati javno dostupne opće uvjete koje mora dati korisnicima na uvid na njihov zahtjev. Kako i upute o načinu pakiranja čine sastavni dio općih uvjeta, ovu odredbu potrebno je primijeniti i na ovakvu vrstu uputa korisnicima.

U odnosu na odredbu članka 36. Općih uvjeta, a rukovodeći se načelima zaštite prava korisnika poštanskih usluga, HAKOM je utvrdio kako pojedine odredbe članka 36. Općih uvjeta o razlozima za odbitak prijama pošiljke nisu dovoljno jasne, precizne i transparentne. Naime, u stavku 1. točki 1. spomenutog članka navedeno je kako HP ima pravo odbiti preuzeti pošiljku ako smatra da pošiljka nije zapakirana na način kao što je to propisano općim uvjetima. Pritom nije navedeno na koje se to uvjete konkretno misli, a dodatne nejasnoće proizlaze iz formulacije „ako smatra“ koje otvaraju mogućnost različitih tumačenja uslijed nepreciznog izričaja odredbe. Imajući u vidu da opći uvjeti kojima se propisuju uvjeti pružanja usluga moraju biti jasni korisnicima, nedvojbeni i precizni, HAKOM je točkom I.2. predmetne odluke naložio da se ova točka članka 36. precizira i pobliže opiše, sukladno članku 33. stavku 4. ZPU-a.

Iz istih razloga utvrđeno je i kako točka 5. stavka 1. predmetnog članka Općih uvjeta nije dovoljno jasna i precizna. Naime, navedenom točkom je utvrđeno kako HP ima pravo odbiti preuzeti pošiljku ako ista „ne odgovara uvjetima za prijam“, ne definirajući na koje uvjete se ova odredba odnosi. Stoga je točkom I.3. Općih uvjeta naloženo da se ova odredba odnosno uvjeti preciziraju i učine jasnijim i transparentnim za korisnike. Člankom 44. stavak 2. ZPU-a propisano je kako opći uvjeti davatelja usluge moraju utvrditi način i uvjete obavljanja poštanskih usluga. Sukladno navedenom, neprecizno i samo načelno utvrđivanje pojedinih uvjeta koje u bitnome utječu na prava korisnika potrebno je pobliže urediti kako bi korisnici bili upoznati sa svojim konkretnim pravima i obvezama.

Nadalje, analizom članka 46. stavka 7. Općih uvjeta koji je dopunjen na način da je utvrđeno da se obavijest o prispjehu pošiljke može ostaviti u kućnom kovčežiću primatelja ili ako je isti poštaru nedostupan, na vratima stana/obiteljske kuće ili na vratima zgrade, utvrđeno je da je ova dopuna suprotna članku 37. stavku 5. ZPU-a kojim je propisano kada i na koji način se ostavlja predmetna obavijest. Tako je utvrđeno da kada uručenje nije moguće u skladu s odredbama stavaka 1. i 4. članka 37. ZPU-a, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, davatelj usluga pošiljku vraća pošiljatelju. Iz navedenog proizlazi da se predmetna obavijest mora ostaviti u kućnom kovčežiću te ne postoji daljnja mogućnost ni podredna varijanta ostavljanja takve obavijesti. Sukladno navedenom, točkom I.4. odluke naložena je izmjena predmetne odredbe kako bi se ista uskladila s odredbom članka 37. ZPU-a.

Provjerom Općih uvjeta utvrđeno je nekoliko nomotehničkih grešaka, koje se točkom I.5. predmetne odluke nalažu ukloniti. Naime, u članku 1. Općih uvjeta pogrešno su navedeni brojevi Narodnih novina u kojima je objavljen Zakon o poštanskim uslugama, pa je navedeno potrebno ispraviti. Nadalje, u članku 14. stavak 3. Općih uvjeta pogrešno je navedeno pozivanje na članak 53., umjesto članak 51. koji regulira rokove uručjenja. U članku 21. stavak 4. pogrešno je definirano pozivanje na točku 1.4. umjesto točku 1.5. istog članka. U stavku istog članka 21. Općih uvjeta poziva se na stavak 10. koji ne postoji, pa je navedeno grešku potrebno ispraviti. U članku 50. stavak 3. umjesto pozivanja na članak 49., naveden je članak 45. Općih uvjeta. Sukladno opisanim greškama, točkom I.5. predmetne odluke naloženo je da se navedene greške isprave.

U odnosu na odredbu članka 36. stavak 1. točka 6. Općih uvjeta koja utvrđuje kako HP ima pravo odbiti prijam pošiljke ako postoji nepodmireno potraživanje HP-a prema ugovornom korisniku po ugovoru za koju od usluga koje HP nudi na tržištu, HAKOM je utvrdio kako je

navedena suprotna članku 15. stavak 1. ZPU-a. Naime, članak 15. stavak 1. ZPU-a definira univerzalnu uslugu kao skup poštanskih usluga koje su dostupne svim korisnicima poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske. Stoga i opći uvjeti trebaju definirati prava i obveze svih korisnika univerzalne usluge. Pojedinačni ugovorni odnosi koje sklapa HP kao davatelj univerzalne usluge ne bi trebali biti predmetom općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge, već su predmetom pregovora i uvjeta definiranih dvostranoobveznim ugovornim odnosima. Predmetnom odredbom se dodatno uvjetuje pružanje univerzalne usluge kao one koja bi trebala biti svima jednako dostupna, eventualnim dugovanjem koje korisnik ima po nekoj drugoj osnovi, za neku drugu uslugu koje nudi HP na tržištu. Takvo vezivanje i uvjetovanje pružanja univerzalne usluge dugovanjem za druge usluge je protivno prirodi i smislu definiranja univerzalne usluge. Stoga je točkom II. predmetne odluke ukinuta ova točka članka 36. Općih uvjeta.

Sukladno svemu navedenom, a rukovodeći se posebice načelima zaštite prava korisnika, temeljem članka 44. stavak 7. ZPU-a, odlučeno je kao u izreci ove Odluke. Dodatno se napominje kako bi HP pri sastavljanju općih uvjeta obavljanja usluga i definiranju pojedinih prava i obveza trebao voditi računa o jasnoći i transparentnosti odredaba, prilikom čega mora voditi računa o pravima korisnika.

HP-u je točkom III. odluke naloženo da sukladno članku 44. stavak 4. ZPU-a dostavi HAKOM-u na uvid izmjenjene opće uvjete, 15 dana prije početka njihove primjene.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

1. HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, Zagreb, osobnom dostavom
2. U spis