



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA**  
**ZA MREŽNE DJELATNOSTI**

KLASA: UP/I-344-07/25-02/09

URBROJ: 376-04-25-1

Zagreb, 15. prosinca 2025.

Na temelju članka 8. stavka 1. točke 9., članka 59. i 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad davateljem poštanskih usluga DPD Direktna paketska distribucija Croatia d.o.o. iz Zagreba, Slatinska 7 (dalje: DPD), OIB: 87109117191 poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

### **RJEŠENJE**

1. Utvrđuje se da davatelj poštanskih usluga DPD Direktna paketska distribucija Croatia d.o.o., Zagreb, Slatinska 7, postupa suprotno odredbi članka 54. stavka 5. Zakona o poštanskim uslugama jer korisnicima poštanskih usluga ne dostavlja, u zakonom propisanom roku, pisane odgovore o utemeljenosti pritužbi (reklamacija) podnesenih povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga.
2. Nalaže se davatelju poštanskih usluga DPD Direktna paketska distribucija Croatia d.o.o., Zagreb, Slatinska 7, da odmah po primitku ovog rješenja svim korisnicima poštanskih usluga dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti pritužbi (reklamacija) koje su podnesene povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga, u rokovima propisanim člankom 54. stavkom 5. Zakona o poštanskim uslugama.
3. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu do 4.000,00 eura (slovima: četiritisuće eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

### **Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad davateljem poštanskih usluga DPD Direktna paketska distribucija Croatia d.o.o. iz Zagreba, Slatinska 7 (dalje: DPD), u vezi s primjenom odredbi Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU), a vezano uz provjeru postupanja u postupku rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga, sukladno članku 54. ZPU koji se odnosi na rješavanje prigovora korisnika poštanskih usluga.

Inspekcijski nadzor obavljen je u poslovnim prostorijama DPD-a i u Službi za korisnike.

Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a (dalje: inspektor), u razdoblju od 25. studenog 2025. do 26. studenog 2025. Tijekom provedbe nadzora, sastavljen je Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru, KLASA:344-07/25-02/40, URBROJ:376-04-25-1, čiji je primjerak uručen nazočnim osobama u inspekcijskom nadzoru.

Obavljenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da DPD u određenim slučajevima postupa suprotno odredbi članka 54. stavka 5. ZPU-a u dijelu koji se odnosi na dostavu pisanih odgovora korisnicima poštanskih usluga u zakonom propisanom roku. Konkretno, utvrđeno je da DPD ne dostavlja pisane odgovore na pritužbe (reklamacije) koje su korisnici podnijeli povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga u zakonom propisanom roku.

Naime, u postupku rješavanja prigovora u drugom stupnju, sukladno članku 54. stavku 5. ZPU-a, korisnik poštanskih usluga ima pravo, nakon zaprimanja pisanog odgovora davatelja poštanskih usluga na prigovor iz prvog stupnja, u roku od 30 dana podnijeti pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga, a navedeno povjerenstvo obvezno je korisniku dostaviti pisani odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe. Pritužbe se podnose pisanim putem na adresu davatelja poštanskih usluga DPD Direktna paketska distribucija Croatia d.o.o., Slatinska 7, 10000 Zagreb, kao i na adresu elektroničke pošte povjerenstva za pritužbe potrošača [povjerenstvo@dpd.hr](mailto:povjerenstvo@dpd.hr).

U tijeku inspekcijskog nadzora, radi provjere poštivanja zakonskih rokova za rješavanje pritužbi u drugom stupnju, metodom slučajnog uzorka analizirani su rokovi rješavanja jedanaest (11) pritužbi pred povjerenstvom za pritužbe potrošača. Uvidom u datume zaprimanja pojedinih pritužbi i datume otpreme pisanih odgovora korisnicima utvrđeno je da je pet pritužbi riješeno u skladu sa zakonski propisanim rokovima, dok je šest pritužbi riješeno nakon isteka zakonom propisanog roka. Takav način postupanja predstavlja povredu zakonskih rokova propisanih člankom 54. stavkom 5. Zakona o poštanskim uslugama.

Nadalje, HAKOM je dana 3. studenoga 2025. zaprimio predstavku korisnika [...], evidentiranu pod klasifikacijskim brojem [...], koja je tijekom inspekcijskog nadzora uzeta u razmatranje te je provjerom postupanja davatelja poštanskih usluga utvrđeno prekoračenje zakonskog roka za rješavanje pritužbe. Konkretno, za pošiljku prijamnog broja [...] utvrđeno je da je korisnik podnio prigovor zbog oštećenja paketa dana 7. kolovoza 2025., na koji je Služba za korisnike odgovorila dana 11. kolovoza 2025. Nakon toga korisnik je dana 13. kolovoza 2025. uputio pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača pri DPD-u, a potom i ponovnu pritužbu dana 24. listopada 2025. Povjerenstvo za pritužbe potrošača odgovorilo je korisniku tek dana 26. studenoga 2025., dakle na dan provođenja inspekcijskog nadzora, odnosno nakon proteka zakonom propisanog roka od 30 dana.

Sukladno članku 54. stavku 1. Zakona o poštanskim uslugama, korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pisani prigovor davatelju poštanskih usluga u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke ili u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti, u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu. Nakon provedenog postupka rješavanja prigovora u prvom stupnju i dostave pisanog odgovora davatelja poštanskih usluga, korisnik, sukladno članku 54. stavku 5. istoga Zakona, ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave pisanog odgovora podnijeti pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga, koje je obvezno korisniku dostaviti pisani odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe.

Slijedom navedenog, na temelju provedenog inspekcijskog nadzora i utvrđenog činjeničnog stanja, nedvojbeno je utvrđeno da je davatelj poštanskih usluga DPD u više slučajeva postupao protivno odredbi članka 54. stavka 5. ZPU-a, jer korisnicima poštanskih usluga nije u zakonom propisanom roku dostavio pisane odgovore o utemeljenosti podnesenih pritužbi u postupku pred povjerenstvom za pritužbe potrošača.

S obzirom na činjenično stanje utvrđeno u ovom inspekcijskom nadzoru, radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti i nedostataka te usklađivanja obavljanja poštanskih usluga s odredbama Zakona o poštanskim uslugama i drugim važećim propisima, na temelju članka 60. stavka 1. točke 6. ZPU-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

#### **Uputa o pravnom lijeku:**

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Protiv ovoga rješenja može se u roku od 30 dana od dana njegova primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***POŠTANSKI INSPEKTOR***

***Marija Šimić, dipl. ing.***

Dostaviti:

- DPD Direktna paketska distribucija Croatia d.o.o. Slatinska 7, 10360 Sesvete, Zagreba: UP-osobna dostava,
- U spis