



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Rijeka, Erazma Barčića 5

Poslovni broj: Us I-1791/2025-11

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Mariji Renner Jakovljević, uz sudjelovanje zapisničarke Mirjane Jakić, u upravnom sporu tužitelja [...], kojeg zastupa opunomoćenik [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša – Mihanovića 9, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe HP-Hrvatske pošte d.d. Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, radi prigovora - zbog oštećenja sadržaja paketa, 22. siječnja 2026.,

p r e s u d i o j e

I. Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi poništenja točke 3. izreke Odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-34408/25-02/60, URBROJ: 376-04-25-9 od 30. lipnja 2025. i vraćanja predmeta tuženiku na ponovan postupak

II. Odbija se zahtjev tužitelja za nadoknadu troška upravnog spora.

Obrazloženje

1. Oспораваном Odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/25-02/60, URBROJ: 376-04-25-9 od 30. lipnja 2025., u točki 1. izreke djelomično je usvojen zahtjev tužitelja za rješavanje spora, korisnika poštanskih usluga, s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatskom poštom d.d. iz Velike Gorice, Poštanska 9 (u nastavku teksta HP), u svezi s rješavanjem prigovora zbog oštećenja sadržaja paketa prijemnog broja [...] iz međunarodnog prometa. U točki 2. izreke odluke Hrvatska pošta - HP d.d. iz Velike Gorice, obvezna je po podnesenom zahtjevu za naknadu štete, korisniku poštanskih usluga, ovdje tužitelju, uz uvjet prilaganja pisane izjave pošiljatelja o odreknuću prava na naknadu štete u njegovu korist, isplatiti naknadu štete u iznosu od 165,00 EUR (slovima: sto šezdeset pet eura) i zakonske zatezne kamate, zbog oštećenja sadržaja paketa prijamnog broja [...] iz međunarodnog prometa, dok je u točki 3. izreke Odluke, u preostalom dijelu odbijen zahtjev tužitelja kao korisnika poštanskih usluga za rješavanje spora kao neosnovan.

2. Oспорavajući zakonitost točke 3. izreke Odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 30. lipnja 2025., tužitelj je pravovremeno

podnio tužbu, koja je kod ovog suda zaprimljena 18. rujna 2025. pod gore navedenim poslovnim brojem, a u kojoj je tužitelj u bitnome naveo, da je paket pošiljka poslana iz Francuske, mase 13.000 g, označene vrijednosti 480,05 EUR (prednja svjetla za vozilo Citroen, u vlasništvu tužitelja), uručen osobi različitoj od osobe naznačene kao primatelj, zbog čega se ukazuju kao irelevantni prigovori koji upiru na nepravodobni prigovor tužitelja, jer je navedeni paket najavljen tužitelju za dostavu na njegovu kućnu adresu za dan 19 studenog 2024. u razdoblju od 8,00 do 11,00 sati, u kojem razdoblju je tužitelj bio kod kuće iščekujući dostavu, a ostao je i nakon naznačenog razdoblja kod kuće, međutim dostava nije izvršena sve do večernjih sati između 19,21 i 20,30 sati.

3. U svezi s tim ističe, da je poziv dostavljača uslijedio 19. studenog 2024. točno u 19,21, a u tom razdoblju tužitelj je izbivao iz kuće i navedeni paket isporučen je supruzi tužitelja, koja znajući da se radi o paketu njezinog supruga, nije otvarala paket niti je bila upozorena od strane dostavljača da mora pregledati sadržaj paketa za slučaj reklamacije. Istaknuo je, da je stigao kući oko 21 sat te po otvaranju paketa utvrdio, da su oba svjetla razbijena, a nesporno su bila neoštećena u trenutku pakiranja i slanja te je odmah po tom utvrđenju tužitelj u nekoliko navrata pokušao ostvariti kontakt s dostavljačem, ali se ista nije javljao, očito zbog proteka radnog vremena.

4. Naveo je, da je iz tog razloga 20. studenoga 2024. otišao u poštanski ured 51227 Kukuljanovo, gdje je sastavljen Zapisnik o nepravilnosti pošiljke broj [...], kojom prilikom je tužitelj podnio prigovor HP-u, zbog oštećenja sadržaja predmetnog paketa, a Služba za upravljanje korisničkim iskustvom HP-a je 27. prosinca 2024. odbila prigovor tužitelja kao nepravovremen.

5. Stoga se tužitelj obratio pritužbom Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri HP-u, u kojoj pritužbi je dodatno opisao i pojasnio vremenski tijek i način uručenja predmetnog paketa te je Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP-u svojim odgovorom od 26. studenoga 2024., potvrdilo prvostupanjski odgovor Službe za upravljanje korisničkim iskustvom HP-a, ponavljajući da je tužiteljev prigovor bio nepravovremeno podnesen, zbog čega je konačno tužitelj putem ovdje opunomoćenika podnio zahtjev za rješavanje spora 12. ožujka 2025. tuženiku, o kojem zahtjevu tužitelja je odlučeno ovdje osporavanom Odlukom tuženika od 30. lipnja 2025.

6. Dodao je, da je iz cjelokupnog postupanja tužitelja, tuženik ispravno zaključio da je oštećenje paketa nastalo prije njegova uručenja, u postupku dostave, čime su ispunjeni uvjeti iz članka 54. stavak 3. Zakona o poštanskim uslugama („Narodne novine“ broj 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19, u nastavku teksta ZPU). Međutim, tvrdi da je tuženik pogrešno utvrdio, da je vrijednost sadržaja paketa ostala neutvrđena te da se ima primijeniti pripadajuća naknada štete za oštećenje sadržaja običnog paketa sukladno članku 58. Općih uvjeta HP-a u visini od 150,00 EUR (sto pedeset eura), jer je tužitelj prilikom sastavljanja Zapisnika o nepravilnosti pošiljke od 20. studenog 2024. naveo, da vrijednost paketa iznosi 480,05 eura i nikad ga nitko od službi HP-a tijekom prednje opisanih postupaka osporavanja nije pozvao da dokaže navedeni iznos.

7. Stoga je tužitelj uz tužbu priložio potvrdu o plaćenom iznosu u dvije rate prodavatelju [...], gdje je prva rata plaćena 4. studenoga 2024. u iznosu od 350,00 EUR (slovima: tristopedeset eura), a druga u iznosu od 130,05 EUR (slovima: sto trideset eura i pet centi) je plaćena 10. studenoga 2024. i na koje okolnosti je tužitelj

predložio svoje saslušanje i dostavio u spis predmeta upravnog spora, potvrde o plaćanju, dok je u tužbenom zahtjevu predložio da se poništi osporavana Odluka tuženika od 30. lipnja 2025. i predmet vrati tuženiku na ponovan postupak, podredno da sud sam riješi upravnu stvar i dosudi tužitelju zatraženi iznos naknade štete do punog iznosa, sve uz nadoknadu troškova upravnog spora.

8. Tuženik je u odgovoru na tužbu zaprimljenim kod ovog suda 21. listopada 2025. u bitnome naveo, da u cijelosti ostaje kod svih navoda iznesenih u obrazloženju osporavane Odluke, navodeći da je osporavana Odluka u svemu obrazložena i sačinjena u skladu sa odredbom članka 98. stavak 5. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine broj 47/09 i 110/21, u nastavku teksta: ZUP), a također da nisu povrijeđene niti odredbe članka 5. i 8. ZUP-a.

9. Nastavno, tuženik je istaknuo da tužitelju ne pripada nadoknada stvarne štete u iznosu od 480,05 EUR (slovima: četrsto osamdeset eura i pet centi) na temelju dostavljenih računa, jer naknada štete u poštanskom prometu ovisi o vrsti korištenja poštanske usluge i vrsti štetnog događaja, a u konkretnom slučaju pošiljatelj je ugovorio poštansku uslugu običan paket iz međunarodnog prometa bez označene vrijednosti za koju je člankom 58. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a propisan maksimalni iznos naknade štete iznos od 165,00 EUR (slovima: sto šezdeset i pet eura), te samo u slučaju kad se radi o pošiljkama s označenom vrijednosti, „vrijednosna pošiljka“ je paket, korisniku se isplaćuje naknada štete ovisno o označenoj vrijednosti, odnosno sadržaj pošiljke je osiguran do te označene vrijednosti.

10. Također, tuženik je skrenuo pozornost i na odredbu članka 56. ZPU-a, a kojom je propisano, kako je odgovornost davatelja isključena u slučaju kada se pošiljatelj nije koristio odgovarajućom poštanskom uslugom, kao i to da davatelj poštanskih usluga ne odgovara za izmaklu korist niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog oštećenja sadržaja poštanske pošiljke, pa je tuženik predložio da se odbije tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan.

11. Zainteresirana osoba je u odgovoru na tužbu zaprimljenim 19. studenoga 2025. odgovarajući na tužbene navode tužitelja u bitnome navela, kako je osporavano rješenje tuženika zakonito pridružujući se navodima tuženika navedenim u osporavanom rješenju i odgovoru na tužbu.

12. U ovom upravnom sporu 15. siječnja 2026. održano je ročište za raspravu u prisutnosti zamjenice opunomoćenika tužitelja i službene osobe tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe pa je zamjenici opunomoćenika tužitelja i službenoj osobi tuženika, u skladu sa odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj 36/24, u nastavku teksta: ZUS) dana mogućnost izjasniti se o svim zahtjevima i navodima te činjeničnim i pravnim pitanjima odlučnim za rješavanje ovoga upravnog spora.

13. Na istom ročištu za raspravu nazočne stranke su u cijelosti ostale kod svih svojih navoda iznesenih u tijeku upravnog spora, a zamjenica opunomoćenika tužitelja i kod predloženih dokaznih prijedloga, nakon čega su odbijeni dokazni prijedlozi tužitelja predloženi u tužbi koji se odnose na izvođenje dokaza saslušanjem tužitelja, jer izvođenje istog nije bilo nužno niti odlučno za rješavanje ovog upravnog spora, kraj činjeničnog stanja utvrđenog u postupku koji je prethodio upravnom sporu,

dok je izveden dokaz uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu predmeta upravnog spora, kao i u onu koja prileži spisu predmeta upravnog postupka, između ostalog i u potvrdu o plaćanju koje je tužitelj dostavio uz tužbu te je rasprava zaključena.

14. Uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu predmeta upravnog spora, kao i u onu koja prileži spisu predmeta upravnog postupka, utvrđeno je, da je tuženik 17. ožujka 2025. zaprimio Zahtjev za rješavanje spora korisnika poštanskih usluga, ovdje tužitelja, s davateljem poštanskih usluga HP - Hrvatskom poštom d.d. iz Velike Gorice, ovdje zainteresiranom osobom, u vezi s rješavanjem prigovora zbog oštećenja sadržaja paketa prijamnog broja [...] iz međunarodnog prometa u skladu sa odredbom članka 55. ZPU-a, jer tužitelj kao korisnik nije bio zadovoljan načinom na koji je ovdje zainteresirana osoba HP riješila njegov prigovor i pritužbe, osporavajući postupanje HP-a i tražeći naknadu štete nastale mu štete.

15. Utvrđeno je, da je korisnik ovdje tužitelj, nakon uručjenja predmetnog paketa 19. studenoga 2024. na naznačenoj adresi sa paketa, 20. studenoga 2024. u poštanskom uredu 51227 Kukuljanovo, putem Zapisnika o nepravilnosti pošiljke broj [...] podnio prigovor HP-u zbog oštećenja sadržaja predmetnog paketa poslanog od strane pošiljatelja iz Republike Francuske, bez dopunskih usluga, mase 13.000 g i u Zapisniku označene vrijednosti u iznosu od 480,05 EUR (slovima: četiristo osamdeset eura i pet centi), potražujući naknadu nastale mu štete u navedenom iznosu.

16. Utvrđeno je, da je Odlukom HP-a, Ureda za strategiju, razvoj i korisničko iskustvo, Službe za upravljanje korisničkim iskustvom od 27. prosinca 2024. odbačen prigovor korisnika, ovdje tužitelja, kao nepravovremen, podnesen primjenom odredbe članka 54. stavak 2 i 3. ZPU-a, da je nezadovoljan postupanjem HP-a, Ureda za strategiju, razvoj i korisničko iskustvo, Službe za upravljanje korisničkim iskustvom tužitelj podnio 9. siječnja 2025. pritužbu Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Hrvatskoj pošti ostajući pri svojim navodima iz prigovora i da je Povjerenstvo HP-a, Ured za optimizaciju, Služba za upravljanje kvalitetom, odgovorom od 6. veljače 2025. potvrdila prvostupanjski odgovor Službe za upravljanje korisničkim iskustvom HP-a od 27. prosinca 2024. uz obrazloženje, da je tužitelj kao primatelj predmetnog paketa, prigovor na oštećenje sadržaja paketa podnio naknadno, nakon uručjenja, 20. studenog 2024. izvan roka iz članka 54. stavak 2. ZPU-a, pri čemu nije priložio materijalne dokaze iz stavka 3. istog članka ZPU-a, da oštećenje sadržaja predmetnog paketa nije nastalo nakon uručjenja, a nakon čega nezadovoljan postupanjem HP-a u postupku zaštite prava korisnika iz članka 54. ZPU-a, tužitelj je kao korisnik podnio tuženiku zahtjev za rješavanje spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga 17. ožujka 2025., o kojem zahtjevu je odlučeno ovdje osporavanom Odlukom tuženika od 30. lipnja 2025. koja je predmetom ocijene zakonitosti u ovom upravnom sporu.

17. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, ovaj sud je utvrdio da tužbeni zahtjev tužitelja nije osnovan.

18. Na navode tužitelja iz tužbe kojima ističe da je tuženik osporavanom Odlukom trebao u cijelosti usvojiti zahtjev tužitelja kao korisnika poštanske usluge HP-a koji se odnosi na naknadu stvarne štete u iznosu od 480,05 EUR (slovima: četiristo osamdeset eura i pet centi), a ne djelomično, kao što je to učinio, a sve imajući u vidu dostavljene račune od strane tužitelja, ukazuje se tužitelju, da naknada štete u poštanskom prometu ovisi o vrsti korištenja poštanske usluge i vrsti štetnog događaja,

a u konkretnom slučaju, pošiljatelj iz Republike Francuske, nije na predmetnom paketu označio vrijednost te je ugovorio poštansku uslugu „običan paket iz međunarodnog prometa“ bez označene vrijednosti za koji je člankom 58. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a propisan maksimalni iznos naknade štete u visini od 165,00 EUR (slovima: sto šezdeset pet eura), odnosno nije ugovorio uslugu označene vrijednosti, već običnog paketa te sukladno čl. 56. stavku 4. ZPU zainteresirana osoba ne odgovara za stvarnu štetu niti izmaklu korist koja bi mogla nastati u slučaju oštećenja paketa. S tim u svezi ukazuje se tužitelju, da samo u slučaju kad se radi o pošiljkama sa označenom vrijednosti, „vrijednosna pošiljka paket“, korisniku se isplaćuje naknada štete ovisno o označenoj vrijednosti odnosno sadržaju pošiljke osiguran do te označene vrijednosti, a u konkretnom slučaju se nije radilo o pošiljci s označenom vrijednosti, kao „vrijednosna pošiljka“-paket, pa je pravilno tuženik postupio kada je osporavanom Odlukom samo djelomično usvojio zahtjev za tužitelja, kao korisnika poštanskih usluga s davateljem poštanskih usluga, ovdje zainteresiranom osobom, u vezi s rješavanjem prigovora, zbog oštećenja sadržaja paketa do visine u iznosu do 165.00 EUR (slovima: sto šezdeset pet eura) sukladno članku 58. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a.

19. Također, je odredbom članka 56. ZPU-a jasno propisano, a kao što je to gore navedeno, da je odgovornost davatelja poštanske usluge isključena u slučaju kada se pošiljatelj nije koristio odgovarajućom poštanskom uslugom, kao i to da davatelj poštanskih usluga ne odgovara za izmaklu korist niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog oštećenja sadržaja poštanske usluge, pa kako je pošiljatelj ugovorio poštansku uslugu običan paket iz međunarodnog prometa bez označene vrijednosti, to je osporavano rješenje tuženika, imajući u vidu odredbu članka 58. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a, ali i odredbu članka 56. ZPU-u zakonito.

20. Stoga je na temelju članka 116. st. 1. ZUS-a, valjalo odlučiti kao u izreci ove presude.

U Rijeci, 22. siječnja 2026.

Sutkinja

Marija Renner Jakovljević

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog Suda u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu (tri primjerka), u roku od 15 dana od dana dostave presude.

Dostaviti:

- Opunomoćeniku tužitelja [...]
- Tuženom Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša – Mihanovića 9
- zainteresiranoj osobi HP-Hrvatskoj pošti d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9