



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U RIJECI  
Rijeka, Erazma Barčića 5

Poslovni broj: Us I-1417/2025-11

## 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 Ani Sabljak, uz sudjelovanje zapisničarke Petre Horvat Delimehić, u upravnom sporu tužitelja NAUTICO d.o.o. sa sjedištem u Novigradu, Bužinija 32A, OIB: 00791268883, kojeg zastupa opunomoćenik [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Mihanovićeve 9, OIB: 87950783661, radi oštećenja pošiljke, 28. travnja 2026.,

### p r e s u d i o j e

- I. Odbija se tužbeni zahtjev radi poništavanja odluke tuženika KLASA: UP/I-344-08/25-02/99, URBROJ: 376-04-25-4 od 26. svibnja 2025. te se odbija i zahtjev tužitelja za naknadu štete u iznosu od 425,00 eura.
- II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova upravnog spora.

### Obrazloženje

1. Odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/25-02/99, URBROJ: 376-04-25-4 od 26. svibnja 2025. (str. 12/6-15/6 spisa) odbijen je kao neosnovan zahtjev tužitelja, kao korisnika poštanskih usluga, za rješavanje spora s HP-Hrvatska pošta d.d. (dalje: HP), kao pružateljem poštanskih usluga, u vezi s rješavanjem prigovora zbog oštećenja Paket 24 pošiljke prijemnog broja [...] u unutarnjem prometu, pozivom na odredbe čl. 33. i čl. 56. st. 3. t. 4. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine br. 144/12., 153/13., 78/15., 110/19.; dalje: ZPU).

2. Tužitelj u tužbi i tijekom spora osporava zakonitost odluke tuženika zbog pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja, pogrešne primjene materijalnog prava i bitne povrede odredaba upravnog postupka. Obrazlaže da je putem internetske platforme Njuškalo kupio mobilni uređaj Samsung S24 Ultra za iznos od 425,00 eura, koji je pošiljatelj [...], pošiljkom prijemnog broja [...], predao u poštanski promet 19. listopada 2024. u poštanskom uredu Matulji, uz posebno naznačenu uslugu 'osjetljiv sadržaj'. Dana 31. listopada 2024. dostavljač HP-a pokušao je uručiti pošiljku tužitelju, koji je primijetio da je paket fizički oštećen (zgnječen) te je u nazočnosti dostavljača otvorio paket i utvrdio da je mobitel potpuno uništen. Tužitelj je odbio primitak pošiljke, a HP je sačinio Zapisnik o nepravilnosti pošiljke br. 143/2024. Osporava da sadržaj pošiljke ne bi bio pravilno pakiran te u prilog tome navodi kako je mobilni uređaj bio upakiran u čvrstu troslojnu kartonsku kutiju odgovarajuće veličine, bez slobodnog

prostora za pomicanje, uz dodatnu unutarnju zaštitu u vidu spužvaste zaštitne vrećice i plastificirane folije. Tvrdi da fotografije ukazuju na vanjsko mehaničko oštećenje nastalo u transportu prije predaje pošiljke, a ne propust u pakiranju. Dodatno u sporu osporava dokaznu snagu Zapisnika o nepravilnosti pošiljke ističući da isti nije sastavljen u skladu s člankom 36. Zakona o poštanskim uslugama jer nije sudjelovao u sastavljanju te da tužitelj u trenutku potpisivanja nije bio upoznat s njegovim sadržajem. Navodi i propust djelatnika HP-a koji, u trenutku zaprimanja pošiljke označene kao 'osjetljiv sadržaj', nije upozorio pošiljatelja na eventualno neadekvatno pakiranje ako je smatrao da pakiranje nije dostatnu za ovakvu vrstu sadržaja, što bi, prema mišljenju tužitelja, bio propust koji tereti davatelja usluge. Predlaže da sud poništi osporavanu odluku, utvrdi odgovornost HP za oštećenje pošiljke i postavlja zahtjev za naknade štete u iznosu od 425,00 eura.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu osporava tužbeni zahtjev kao neosnovan te ustraje kod navoda iz obrazloženja pobijane odluke. Ističe da je postupku nesporno utvrđeno da je mobilni uređaj bio zapakiran u originalnu ambalažu bez stiropora i bez ikakve dodatne zaštite u vidu dvostrukog pakiranja (kutija u kutiji), što zahtijevaju Opći uvjeti HP-a i Upute za pakiranje s obzirom na karakteristike predmetnog sadržaja kao osjetljivog elektroničkog uređaja. Ove upute su javno objavljene i dostupne na internetskim stranicama HP-a te u svim poštanskim uredima. U pogledu Zapisnika o nepravilnosti pošiljke, naglašava da je tužitelj svojim pečatom i potpisom potvrdio vjerodostojnost sadržaja zapisnika koji je HP sačinila sukladno čl. 36. ZPU-a, te da pečatiranje zapisnika, iako nije bila zakonska obveza tužitelja, govori u prilog tome da je tužitelj bio suglasan s navedenim sadržajem. Tuženik ističe da se iz dostavljenih fotografija jasno i nedvojbeno radi o neodgovarajućem pakiranju bez odgovarajuće unutarnje zaštite, odnosno ističe propust pri ispunjenju obveze pošiljatelja iz čl. 33. st. 1. i 2. ZPU-a. Tuženik se poziva na čl. 56. st. 3. t. 4. ZPU-a prema kojemu davatelj poštanskih usluga nije odgovoran za oštećenje kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj. Smatra da su svi uvjeti za primjenu ovog osnova isključenja odgovornosti ispunjeni te da je osporavana odluka zakonita te predlaže da sud tužbeni zahtjev odbije kao neosnovan.

4. U sporu je održana rasprava kako bi se strankama, u skladu s odredbom čl. 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine broj 36/24., dalje: ZUS), dala mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima druge strane te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

5. Radi razjašnjenja činjenica važnih za donošenje odluke (čl. 49. st. 2. ZUS-a), sud je proveo dokazni postupak čitanjem dokumentacije koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojem je donesena osporavana odluka i u spisu ovog spora. Druge po tužitelju predložene dokaze sud nije izvodio jer ih nije smatrao odlučnim za donošenje odluke budući se činjenice važne za donošenje odluke mogu utvrditi iz isprava u spisu, a sve kako je to obrazloženo u nastavku obrazloženja ove odluke, te se ovdje ukazuje i da sud nije vezan prijedlozima stranaka ni u pogledu činjenica koje treba utvrditi ni dokaza kojima se one mogu utvrditi (čl. 49. st. 1. i 4. ZUS-a).

6. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, u skladu s odredbom čl. 114. st. 3. ZUS-a, sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

7. Među strankama nije sporno da je pošiljka prijemnog broja [...] predana u poštanski promet 19. listopada 2024. u uredu Matulji od strane pošiljatelja [...], da je nosila oznaku dopunske usluge 'osjetljiv sadržaj' s naznačenom vrijednosti od 425,00 eura, da je bila oštećena pri pokušaju uručenja 31. listopada 2024.

8. Odredbama čl. 54. ZPU propisano je da korisnici mogu podnijeti pisani prigovor davatelju poštanskih usluga zbog oštećenja pošiljke. Nije sporno da je tužitelj isto učinio 8. studenoga 2024. te koji prigovor je odbijen kao neosnovan. Uloženu pritužbu na prigovor Povjerenstvu za pritužbe potrošača je podnio unutar 30 dana od uručenja rješenja HP-a te je tuženik pravilno, za razliku od Povjerenstva koje je pritužbu odbacilo kao nepravovremenu, utvrdilo da je pritužba Povjerenstvu bila pravovremena. Tužitelj je dalje, sukladno odredbama čl. 55. ZPU, podnio tuženiku zahtjev za rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga, a koji zahtjev je pobijanom odlukom odbijen kao neosnovan uz obrazloženje da se nije radilo o odgovarajućem pakiranju kako to propisuju Opći uvjeti davatelja poštanskih usluga i ZPU, slijedom čega davatelj poštanskih usluga ne odgovara za štetu nastalu na pošiljci.

9. Odredbom čl. 56. st. 3. t. 4. ZPU propisano je da u unutarnjem prometu davatelj poštanskih usluga ne odgovara, između ostalog, za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjenje njezina sadržaja, kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom davatelja poštanskih usluga.

10. Prema čl. 33. ZPU pošiljatelj je obavezan pakirati pošiljku na način da se zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnici koji rukuju pošiljkom (st. 1.), pošiljatelj je odgovoran i za unutarnje pakiranje poštanskih pošiljaka (st. 2.), davatelj poštanskih usluga obavezan je poštansku pošiljku prenijeti i uručiti u stanju u kojem je ona zaprimljena (str. 3.) i uvjeti i način pakiranja poštanskih pošiljaka pobliže se uređuju općim uvjetima davatelja poštanskih usluga (st. 4.).

11. Slanje pošiljke koja sadržava mobilni uređaj nesporno spada u kategoriju poštanske pošiljke s osjetljivim sadržajem.

12. Prema odredbi čl. 33. st. 1. Općih uvjeti za obavljanje univerzalne usluge HP (dalje: Opći uvjeti), javno dostupnim na internetskim stranicama HP-a, poštanske pošiljke s osjetljivim predmetima moraju biti pojedinačno upakirani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom koji će spriječiti oštećenje sadržaja.

13. Dalje je odredbom čl. 34. st. 3. Općih uvjeta HP-a propisano da je korisnik obavezan informirati se na Internet stranicama HP d.d. o odgovarajućem načinu pakiranja paketa ovisno o njihovom sadržaju, te ih zapakirati na navedeni način.

14. Povezano, Uputama za pravilno pakiranje paketa HP-a (dalje: Upute za pravilno pakiranje), javno dostupnim na internetskim stranicama putem poveznice [https://www.posta.hr/UserDocImages/posta/Dokumenti/2021/UPUTE\\_PAKIRANJE/Uputa\\_za\\_pakiranje\\_paketa\\_NOVO\\_10\\_2021.pdf](https://www.posta.hr/UserDocImages/posta/Dokumenti/2021/UPUTE_PAKIRANJE/Uputa_za_pakiranje_paketa_NOVO_10_2021.pdf), određeno je da tehnički proizvodi i elektronički uređaji moraju biti u originalnoj proizvođačevoj ambalaži koja ima dodatnu zaštitu - stiropor, ako nema originalne ambalažu, preporuka je predmet staviti u veću kutiju koja se može ispuniti stiroporom ili tvrdim kartonom u nekoliko slojeva, a krhki, plastični dijelovi trebali bi biti dodatno zaštićeni s nekoliko slojeva PE folije sa zračnim mjehurićima tako da unutar same ambalaže ne ostane prazan prostor. Dodatno je naznačeno za pakiranje telefona ili tableta kako se zaprimaju samo u originalnom pakiranju, a ako ga nema, upotrijebiti kutiju i obvezno cjelovitu ispunu kutije, a sadržaj zaštitite PE folijom sa zračnim mjehurićima. Tim Uputama je pod točkom 2. predviđen i način odabira odgovarajućeg materijala za pakiranje u skladu s potrebama te je propisano kako sadržaj ne smije doticati stranice kutije, ako sadržaj dodiruje stranice kutije, bilo kakvo pomicanje kutije stvara pritisak koji može oštetiti sadržaj. Ako je sadržaj nepravilnog oblika, dano je upozorenje da se isti dodatno zaštititi. Dalje je određeno kako ispuna služi za sprječavanje pomicanja sadržaja unutar kutije i zaštitu sadržaja od utjecaja vanjske sile (udarci, nagnječenje, pad paketa), da izbor ispune

ovisi o potrebama za oblaganjem sadržaja, ispunom praznog prostora, zaštitom sadržaja i odjeljivanjem dijelova sadržaja uz upozorenje da bi se zaštitio sadržaj, ostaviti dovoljno prostora između vanjske zaštite (spremnika) i sadržaja (najmanje 5 cm) za popunjavanje materijalom za ispunu (plastični jastučići ispunjeni zrakom, stiroporne granule, spužva). Za vrlo osjetljive sadržaje (elektronika, staklo, porculan...) poželjno je da sadržaj bude u originalnoj kutiji. Dodatno osiguranje sadržaja još je jedna kutija s ispunom između dviju kutija, tzv. kutija u kutiji uz vizualni prikaz.

15. Sud je radi utvrđenja okolnosti vezano uz pravilno pakiranje pošiljke, kao preduvjeta za naknadu štete za oštećenje, pregledao fotodokumentaciju pošiljke koja se nalazi u sudskom spisu (str. 18/8-24/8 spisa) te je na ročištu od 31. ožujka 2026. pregledao predmetni paket i utvrdio da nema dokaza iz kojeg bi proizlazilo da je pošiljka prilikom slanja bila adekvatno zapakirana od strane pošiljatelja, kao niti dokaza da bi djelatnici HP-a sami raspakirali i prepakirali pošiljku tijekom transporta.

16. Naime, prema citiranim odredbama čl. 32. Općih uvjeta pošiljatelj je bio dužan pošiljku pakirati na način da se zaštiti sadržaj, spriječi oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke, zaštite druge pošiljke, imovina i radnici HP-a d.d. koji rukuju s pošiljkama, a zatvoriti odgovarajućim ljepljivim sredstvima. Čl. 33. Općih uvjeta, kao i Uputama za pravilno pakiranje, propisan je način pakiranja osjetljivih predmeta poput mobilnog uređaja te isto uključuje i originalnu proizvođačevu ambalažu koja ima dodatnu zaštitu - stiropor ili kutiju s obvezno cjelovitom ispunom kutije, a sadržaj zaštititi PE folijom sa zračnim mjehurićima. Niti iz fotodokumentacije niti neposrednog pregleda ne proizlazi da je originalna kutija u kojoj je bio pakiran mobilni uređaj imao stiropor niti da je sadržaj pošiljke bio zaštićen PE folijom sa zračnim mjehurićima, zbog čega sud zaključuje da pakiranje predmetne pošiljke nije bilo sukladno citiranim odredbama Općih uvjeta i Uputa za pravilno pakiranje. Slijedom navedenog, sud nije provodio daljnje dokaze radi utvrđenja u kojoj je mjeri eventualna vanjska sila doprinijela stupnju nagnječenja ambalaže pored utvrđene okolnosti neodgovarajućeg pakiranja pošiljke od strane pošiljatelja.

17. Prigovor tužitelja da Zapisnik o nepravilnosti pošiljke br. 143/2024 nije sastavljen u skladu s čl. 36. ZPU-a jer ga je jednostrano sačinio djelatnik HP-a bez sudjelovanja tužitelja u njegovu sastavljanju, sud otklanja kao neosnovan. Takva eventualna okolnost nije od utjecaja na zakonitost i dokaznu snagu Zapisnika, kako to tvrdi tužitelj, budući da je tužitelj isti vlastoručno potpisao i ovjerio pečatom poslovnog subjekta, a prije potpisa nije istakao nikakve primjedbe na njegov sadržaj, čime je taj sadržaj u cijelosti potvrdio. Smisao zahtjeva za nazočnošću dviju osoba pri sastavljanju zapisnika bi bila osigurati neovisnu potvrdu zatečenog činjeničnog stanja u slučaju kada između stranaka postoji neslaganje o istom, međutim, kada primatelj pošiljke potpisom i pečatom bez ikakvog prigovora potvrdi sadržaj zapisnika koji mu je predočen na potpis, pitanje sudjelovanja u njegovu sastavljanju postaje bespredmetno jer nema spornih okolnosti oko kojih bi nazočnost druge osobe pri sastavljanju uopće bila potrebna radi razjašnjenja.

18. Tužitelj nadalje prigovara da je djelatnik HP-a pri zaprimanju pošiljke u poštanskom uredu Matulji bio dužan upozoriti pošiljatelja na eventualno neadekvatno pakiranje te da izostanak takvog upozorenja predstavlja propust koji isključuje ili umanjuje odgovornost pošiljatelja. Sud i ovaj prigovor otklanja kao neosnovan. Obveza pošiljatelja da pošiljku pakira na način kojim se štiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnici koji njome rukuju, propisana je čl. 33. ZPU-a kao samostalna, bezuvjetna i prethodno nastala obveza pošiljatelja koja ne ovisi o postupanju djelatnika davatelja usluge. Davatelj poštanskih usluga preuzima pošiljke u zatvorenom stanju i nije

ovlašten, niti je u mogućnosti, otvarati ili pregledavati unutarnji sadržaj i unutarnje pakiranje svake zaprimljene pošiljke - što je i u konkretnom slučaju nesporno jer je predmetna pošiljka bila omotana vanjskom kuvertom (kako je sud utvrdio pregledom na ročištu, a isto nije ni sporno) zbog čega unutarnje pakiranje djelatniku HP-a nije bilo niti vidljivo ni dostupno. Iz navedenog proizlazi da djelatnik pri zaprimanju objektivno nije bio u položaju procijeniti adekvatnost unutarnjeg pakiranja, pa stoga niti nije mogao imati obvezu upozorenja čiji nastanak pretpostavlja saznanje o nedostatku koji se upozorenjem otklanja. Upute za pravilno pakiranje paketa koje HP objavljuje na svojim internetskim stranicama i u svim poštanskim uredima javno su dostupne svakom korisniku poštanskih usluga, a pošiljatelj je imao pravnu mogućnost i obvezu s njima se upoznati prije upućivanja pošiljke osjetljivog sadržaja. Odredba čl. 34. st. 3. Općih uvjeta izriječno obvezuje pošiljatelja da se upozna s uputama za pakiranje ovisno o sadržaju pošiljke. Teret poštivanja tih uputa u cijelosti leži na pošiljatelju, a ne na djelatniku koji pošiljku zaprima. Prigovor tužitelja u ovom dijelu stoga ne može biti osnova za isključenje ili umanjeње odgovornosti pošiljatelja za neadekvatno unutarnje pakiranje.

19. U konkretnom slučaju ostvarili su se uvjeti iz odredbe čl. 56. st. 3. t. 4. ZPU koji isključuju odgovornost davatelja poštanskih usluga za oštećenje poštanske pošiljke kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj.

20. Slijedom svega navedenoga, osporavana odluka donesena je pravilnom primjenom materijalnog prava te njome tuženik nije povrijedio zakon na štetu tužitelja, stoga se ista ocjenjuje zakonitom. Razlozi tužitelja su neosnovani i bez utjecaja na drugačije rješavanje upravne stvari.

21. Kako je pobijana odluka ocjenjena zakonitom, a zahtjev tužitelja za naknadu štete u iznosu vrijednosti pošiljke izveden je isključivo iz tvrdnje o nezakovitosti te odluke i odgovornosti davatelja poštanskih usluga koju ista odluka valjano isključuje, nema pravne osnove za usvajanje toga zahtjeva.

22. Stoga je na temelju odredbe čl. 116. st. 1. ZUS-a odlučeno kao u t. I. izreke ove presude.

23. O trošku upravnog spora s osnove uspjeha u sporu, sud je odlučio odgovarajućom primjenom odredbe čl. 147. st. 1. ZUS-a prema kojoj stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora, ako zakonom nije drukčije propisano. Kako tužitelj nije uspio u ovom upravnom sporu, nema zakonskog osnova udovoljiti njegovom zahtjevu za naknadu troškova upravnog spora. Stoga je odlučeno kao u t. II. izreke ove presude.

U Rijeci 28. travnja 2026.

Sutkinja  
Ana Sabljak

#### 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, u roku od 15 dana od dana dostave presude (čl. 131. st. 1. i 2. ZUS-a). Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 126. st. 6. ZUS-a).