



Republika Hrvatska
Upravni sud u Zagrebu
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Us I-1598/2024-6

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

I

R J E Š E N J E

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji Janji Topol, uz sudjelovanje zapisničarke Jasminke Janković, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, OIB 87950783661, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, radi odbijanja zahtjeva za rješavanje spora, 12. ožujka 2024.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja za poništavanje odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti klasa: UP/I-344-08/23-02/145, ur.broj: 376-04-24-5 od 20. siječnja 2024.

r i j e š i o j e

Odbacuje se tužba tužitelja u dijelu koji glasi:

"Tužitelj od Hrvatske pošte potražuje da mu naknadi štetu u iznosu od 1.430,00 € za oštećeni kamin, te dodatnih 1.500,00 € za štetu nastalu zbog odgađanja građevinskih radova, zbog prikrivanja nastale štete na paketu te radi odugovlačenja s postupkom, kao i naknadu troškova ovog postupka."

Obrazloženje

1. Oспораваном odlukom tuženika klasa UP/I-344-08/23-02/145, ur. broj 376-0424-5 od 20. siječnja 2024. 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 djelomičnog oštećenja sadržaja paletizirane pošiljke (metalna peć za centralno

grijanje većih dimenzija, težine 226 kg, s dva stakla) prijemnog broja [...], u unutarnjem prometu.

2. Tužitelj je u tužbi i tijekom spora osporio zakonitost rješenja tuženika u bitnom uz argumentaciju da je on pravovremeno podnio prigovor na način isporuke pošiljke [...], te smatra da je predmet nedvojbeno oštećen prilikom transporta ili isporuke od strane HP-a.

Smatra da u prilog činjenici o oštećenju predmeta pošiljke prilikom isporuke govori izmjena načina isporuke same pošiljke. Naime, pošiljatelj pošiljke [...] je prilikom predaje paketa inzistirao da paket bude u uspravnom položaju, kako bi se izbjegla oštećenja. Iz tog razloga je vozač HP-a prvotno dobio nalog, nakon čega je poslan drugi, veći kombi, kako bi se paket mogao preuzeti u skladu s općim uvjetima. Prilikom dostave (isporuke) paketa je predmetna pošiljka bila na paleti, zamotana u plastičnu foliju, a stakleni dijelovi su bili dodatno zaštićeni kartonom i zaštitnom čepastom folijom, radi čega oštećenja nisu bila vidljiva na prvi pogled, i nije se moglo pomisliti da je pošiljkom pogrešno rukovano, niti da je pretovarivanja ili presložena na pogrešan način. Nekoliko sati nakon dostave, istog dana (10. kolovoza 2023. u 20,17 h) tužitelj je HP-u poslao prigovor, a budući da nije zaprimio nikakav odgovor, dostavio ga je ponovo 23. kolovoza 2023. Ističe da je zapisnik sastavljen tek naknadno, kada je u nazočnosti djelatnika HP-a predmetni paket raspakiran u potpunosti te je utvrđeno oštećenje za koje tužitelj smatra da je posljedica udarca ili pada, stoga zaključuje da je s paketom postupano neadekvatno, a da je samo oštećenje nastalo prilikom pretovarivanja i lošeg rukovanja od strane djelatnika HP-a.

Tužitelj zahtijeva poništavanje rješenja tuženika i naknadu štete od HP-a.

3. Tuženik je u odgovoru na tužbu osporio tužbu i tužbeni zahtjev te je u cijelosti ostao kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja.
4. Sud je održao usmenu i javnu raspravu, čime je strankama dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet upravnog spora sukladno odredbi čl. 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine broj 36/24., dalje ZUS).
5. Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja sud je pročitao u sudski spis i spis tuženika.
 1. Sud nije proveo dokaze saslušanjem svjedoka [...],[...],[...],[...] i [...], jer je odluku o meritumu mogao donijeti na temelju provedenih dokaza te jer smatra da iskazi svjedoka nemaju utjecaj na rješavanje ove uprave stvari.
 2. Tužbeni zahtjev je neosnovan.
 3. Odredbom članka 54. stavka 2. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine 144/2012, 153/2013, 78/2015, 110/2019, dalje Zakon) propisano je da u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručanju poštanske pošiljke.

Odredbom članka 54. stavka 3. Zakona propisano je da se iznimno od odredbe stavka 2. ovoga članka, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može podnijeti nakon uručenja poštanske pošiljke samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručenja.

Odredbom članka 56. stavka 2. Zakona propisano je da u unutarnjem prometu davatelj poštanskih usluga odgovara, između ostalog, za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjenje njezina sadržaja.

Slanje paletizirane pošiljke spada u kategoriju ostalih poštanskih usluga (članak 7. stavak 1. Općih uvjeta HP-a). Ova vrsta usluge obuhvaća prijam, prijenos i uručenje predmeta koji su zbog svoje mase ili dimenzija smješteni na paletu te zahtijevaju posebnu manipulaciju transportnom tehnologijom, poput (primjerice) viličara.

4. Iz isprava u spisu proizlazi slijedeće činjenično stanje:

- iz podataka o pošiljci broj [...] proizlazi da je pošiljka zaprimljena 9. kolovoza 2023. i da je pošiljatelj [...], da je pošiljka zaprimljena kao paletizirana pošiljka mase 226 kg i naznačene vrijednosti 200,00 eura. Pošiljka je uručena primatelju 10. kolovoza 2023. u 12,00 sati.
- iz e-mail korespondencije proizlazi da je tužitelj prvi prigovor HP-u podnio na dan primitka pošiljke, no u 20,17 sati, dakle osam sati nakon što mu je pošiljka uručena. U prigovoru je tužitelj naveo da mu je peč dostavljena na paleti, da je na prednjoj strani na predjelu stakla bila zaštićena kartonom te da je cijela peč bila zaštićena plastičnom folijom. Naveo je da je imao radove, radi čega peč nije odmah raspakirao prilikom dostave te da je naknadnim otvaranjem utvrdio oštećenje (razbijeno staklo na kaminu i rezervno staklo koje se nalazilo u ložištu).
- tužitelj je primio automatski e-mail da je njegov prigovor zaprimljen.
- budući da nije primio nikakav odgovor tužitelj je ponovo poslao e-mail 23. kolovoza 2023.
- tužitelj je 29. kolovoza 2023. primio odgovor na prigovor u kojem je obaviješten da je prigovor zaprimljen izvan propisanog roka, radi čega nije nihi uzet u razmatranje. Istaknuto je da prigovor mora biti podnesen odmah pri uručenju pošiljke.
- tužitelj je u roku podnio prigovor Povjerenstvu za pritužbe potrošača HP-a
- Povjerenstvo za pritužbe potrošača je 13. rujna 2023. tužitelju dostavilo odgovor u kojem je u bitnom navedeno da je tužitelj pošiljku zaprimio bez prigovora, a da prema odredbi članka 54. stavka 2. Zakona korisnik poštanske usluge, u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja, mora podnijeti prigovor odmah pri uručenju pošiljke. U tom bi slučaju bio sačinjen Zapisnik o nepravilnosti pošiljke, o stvarno zatečenom stanju pošiljke pri uručenju, te bi takav zapisnik predstavljao osnovu za naknadu štete.

Tužitelj je potom podnio predmetni zahtjev za rješavanje spora s HP-om tuženiku.

10. Tuženik je u obrazloženju osporavane odluke iznio tijekom upravnog postupka te je zahtjev tužitelja odbio. Naveo je da je HP doista počinio određene proceduralne propuste na način da nije u potpunosti utvrdio tijekom i način obavljanja ugovorene usluge, i to okolnosti prijema i pakiranja same pošiljke te da nije sastavljan zapisnik o nepravilnosti pošiljke. No, neovisno o navedenim propustima, iz cjelokupne dokumentacije i fotografija razvidno je da vanjsko i unutarnje pakiranje predmetne pošiljke (PVC najlonski omotač i karton neutvrđene kakvoće i oblika) u odnosu na njen sadržaj (metalni kamin za centralno grijanje većih dimenzija čiji sastavni dio su pored ostaloga činila i dva stakla) te odabranu i korištenu poštansku uslugu, nije bilo sukladno odredbama članka 33. stavak 1. i 2. ZPU-a i članka 35. stavak 1., i članka 36. stavak 1. Općih uvjeta HP-a i Uputa za pakiranje paketa HP-a (poveznica: https://www.posta.hr/UserDocImages/posta/Dokumenti/2021/UPUTE_PAKIRANJE/Uputa_za_pakiranje_paketa_NOVO_10_2021.pdf), dalje: Upute za pakiranje HP-a) u smislu da se odgovarajućim pakiranjem zaštiti staklo kao osjetljiviji dio sadržaja same pošiljke tijekom obavljanja ugovorene poštanske usluge.

Vežano za dio navoda iz zahtjeva korisnika za rješavanje spora kojima korisnik pored ostaloga navodi da je predmetna pošiljka, prilikom predaje HP-u a na otpremu u vozilo HP-a utovarena vodoravno, a da je isti njemu uručena u horizontalnom položaju što (prema navodima tužitelja) upućuje da je tijekom obavljanja ugovorene usluge uručena predmetna pošiljka pogrešno rukovano te da je ista pretovarivana i presložena na pogrešni način čime su u konačnici tijekom transporta i oštećena sporna stakla i slijedom čega potražuje nespacificirani iznos naknade nastale štete, naglašava se da HAKOM rješava sporove isključivo u okviru odredaba ZPU-a prema kojima naknada štete u poštanskom prometu ovisi isključivo o vrsti korištene poštanske usluge i vrsti štetnog događaja. U konkretnom slučaju korištena je usluga uručena paletizirane pošiljke za koju se u odnosu na sadržaj i vrstu poštanske usluge sukladno odredbama članka 7. Općih uvjeta HP-a tijekom obavljanja poštanske usluge očekuje i planira manipulacija paletnim viličarom i drugom tehničkom opremom/sredstvima za rukovanje, slijedom čega vanjsko i unutarnje pakiranje mora biti odgovarajuće na način kako je to određeno člankom 33. stavak 1. i 2. ZPU-a i člankom 35. stavak 1., i člankom 36. stavak 1. Općih uvjeta HP-a te Uputa za pakiranje paketa HP-a sve to kako bi se zaštitio sadržaj pošiljke, druge pošiljke i radnici koji rukuju pošiljkom. Iz stanja spisa, međutim, proizlazi da vanjsko i unutarnje pakiranje predmetne pošiljke nije bilo odgovarajuće (PVC najlonski omotač i karton neutvrđene kakvoće i oblika) sukladno gore navedenim odredbama ZPU-a i Općih uvjeta HP-a pri čemu se naglašava kako spisu ne prileže odgovarajući materijalni dokazi koji bi govorili u prilog tome da je predmetna pošiljka tijekom manipulacije u sustavu HP-a prilikom obavljanja ugovorene usluge uručena pretovarivana i presložena na pogrešni način čime bi tijekom transporta mogla biti oštećena sporna stakla. Navedeno je da prema odredbama članka 56. stavka 4. ZPU-a HP ne odgovara za štetne događaje nastale uslijed neodgovarajućeg pakiranja i nekorisćenja odgovarajuće usluge. Uz navedeno, naknadna prijava oštećenja dopuštena je samo iznimno uz uvjet da su ispunjene pretpostavke iz članka 54. stavak 3. ZPU-a.

11. Sud prihvaća argumentaciju tuženika kao osnovanu.

11.1. Prema stavu suda, nema dokaza iz kojeg bi bilo razvidno 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.

Prema odredbama članaka 31. i 32. Općih uvjeta, pošiljatelj je bio dužan metalnu peć sa staklima adekvatno zaštititi. Prema stavu suda je notorno i životno da se lomljiv i osjetljiv predmet težine 226 kg za transport ne može adekvatno zaštititi samim umatanjem u plastičnu prijanjajuću foliju i stavljanjem kartona, pa čak i ako se prevozi na paleti i uspravno. Životno je da se takvi predmeti transportiraju, primjerice, u drvenim zaštitnim sanducima i slično, ispunjenima stiroporom ili sličnom ispunom te da se stakle predmeti štite ispunom i kartonima odgovarajuće čvrstine.

Odredbom članka 56. stavka 2. Zakona propisano je i da davatelj poštanskih usluga nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

- kada pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor u roku utvrđenom ovim Zakonom, ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku utvrđenom ovim Zakonom,
- 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.

Odredbom članka 31. Općih uvjeta za obavljanje ostalih poštanskih usluga (dalje Opći uvjeti) propisano je: Pošiljatelj je obavezan pošiljke pakirati na način da se zaštiti sadržaj, spriječi oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke, zaštite druge pošiljke i radnici HP-a d.d. koji rukuju s pošiljkama, a zatvoriti odgovarajućim ljepljivim sredstvima. (2) Pod pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (omotnicu, kutiju ili sl.). Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke te uvjetima i duljini relacije na kojoj se pošiljka prenosi.

Odredbom članka 32. Općih uvjeta propisano je: Ovisno o sadržaju, poštanske pošiljke moraju se pakirati na sljedeći način: osjetljivi predmeti moraju biti pojedinačno upakirani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom koji će spriječiti oštećenje sadržaja.

11.2. No čak i kada bi bilo utvrđeno da je pošiljka zapakirana u odgovarajuću ambalažu, navedeno nema utjecaj na drugačiju odluku, iz razloga kako slijedi.

Naime, pravilan je stav HP-a da tužitelj prvi prigovor (poslan 10. kolovoza 2023.) nije poslao „pravodobno“.

Protivno stavu tužitelja, nisu od važnosti navodi HP-a da sustav nije prihvatio prigovor tužitelja, jer je još tijekom upravnog postupka učinjeno nespornim da je tužitelj nedvojbeno prigovor podnio još 10. kolovoza 2023. te je time i taj prigovor uzet u obzir. Međutim, već taj sporni prigovor, podnesen 10. kolovoza 2023. u 20,17 sati, nije bio pravodoban.

Naime, pošiljka je tužitelju isporučena 10. kolovoza 2023. u 12,00 sati, a tužitelj je prigovor podnio istog dana, ali tek u 20,17 sati, dakle čak osam sati nakon što mu je pošiljka uručena. Odredbom članka 54. stavka 2. Zakona jasno je propisano da korisnik poštanske usluge, u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja, mora podnijeti prigovor „odmah pri uručanju“ pošiljke, što znači da je dužan prilikom uručivanja, po mogućnosti u nazočnosti djelatnika HP-a raspakirati i otvoriti paket, vidjeti da li je što oštećeno, i, ukoliko jest, tada podnijeti prigovor. U tom slučaju odmah se sastavlja Zapisnik o nepravilnosti pošiljke, o stvarno zatečenom stanju pošiljke pri uručivanju, te bi tek takav zapisnik predstavljao valjanu osnovu za naknadu štete.

U konkretnom slučaju ne postoji nikakva mogućnost za tužitelja da dokaže da predmetna oštećenja nisu nastala, primjerice, baš unutar osam sati nakon primitka isporuke, a prije podnošenja prigovora. Uz navedeno, tužitelj i sam navodi da su mu u kući u tijeku bili „radovi“, što notorno uključuje i postojanje materijala, alata i eventualno drugih osoba, što povećava vjerojatnost za oštećenje predmeta koji nije adekvatno zaštićen. Citiranim odredbama Zakona jasno je propisano da se prigovor radi oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može (iznimno) podnijeti i nakon uručivanja poštanske pošiljke, ali samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručivanja, a što u konkretnom slučaju nije učinjeno. Konačno, postoji i mogućnost, primjerice, da je tužitelju predmet isporuke poslan već unaprijed oštećen, što također nije moguće utvrditi s obzirom na otvaranje pošiljke i podnošenja prigovora tek osam sati nakon primitka.

11.3. Upravo radi dokazivanja navedenih činjenica nužno je da se predmet pošiljke pregleda odmah „prilikom“ isporuke i da se eventualni prigovor podnese odmah po pregledu. Zbog svega navedenog prigovor podnesen osam sati nakon primitka pošiljke ne može biti ocijenjen pravodobnim te zbog svega navedenog tužitelj nema mogućnost dokazati da su upravo djelatnici HP-a oštetili predmet isporuke neodgovarajućim rukovanjem prilikom prijevoza i isporuke.

12. Na temelju svega navedenog sud je utvrdio da je osporavano rješenje doneseno na temelju pravilno utvrđenih činjenica, uz pravilnu primjenu materijalnog prava, te u pravilno provedenom postupku, čime je osporavano rješenje zakonito te je tužbeni zahtjev odbijen kao neosnovan primjenom odredbe članka 116. stavka 1. ZUS-a. Sud utvrđuje da navodi tužitelja izneseni u tužbi i tijekom spora, kao niti dostavljene isprave nemaju utjecaj na drugačije rješavanje ove upravne stvari.

13. Vezano za procesna pitanja, sud je odbacio dio tužbe i tužbenog zahtjeva tužitelja kojim isti zahtjeva naknadu imovinske štete protiv HP-a, jer smatra da nema pretpostavki za meritorno odlučivanje o istom, budući da je sud osporenu odluku ocijenio zakonitom.

Zagreb, 12. ožujka 2026.

Sutkinja:
Janja Topol

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude i rješenja 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.

Dna:

1. Tužitelju
2. Tuženiku
3. U spis