



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: 011-02/26-03/01

URBROJ: 376-04-26-04

Zagreb, 21. siječnja 2026.

- javna objava

Predmet: Naplaćivanje dodatnih naknada za uslugu preuzimanja paketa i uslugu plaćanje pouzećem
- stručno mišljenje, daje se

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je upit pravne osobe, koja nije davatelj poštanskih usluga, ali koja ostvaruje poslovnu suradnju s pojedinim davateljima poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj na način da u ime i za račun davatelja poštanskih usluga na prodajnim mjestima pruža uslugu preuzimanja i predaje paketa korisnicima poštanskih usluga, o postojanju zakonske mogućnosti da u svoje ime i za svoj račun naplaćuje od korisnika poštanskih usluga dodatne naknade, konkretno:

1. Je li sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj dopušteno korisniku naplaćivati dodatne naknade za uslugu preuzimanja paketa na mjestima preuzimanja i/ili uslugu plaćanja pouzećem na navedenim lokacijama, pod uvjetom da je korisnik prije odabira poštanske usluge obaviješten o obvezi plaćanja dodatnih naknada u slučaju preuzimanja paketa i da izričito odabere takav način preuzimanja?
2. U slučaju pozitivnog odgovora na prethodno pitanje, pod kojim bi uvjetima takav model bio regulatorno prihvatljiv?
3. Tko smije naplaćivati navedene usluge? Može li poslovni subjekt, koji nije davatelj poštanskih usluga, provoditi naplatu navedenih usluga u svoje ime i za svoj račun kao posebnu uslugu partnerske lokacije, i ako da, pod kojim uvjetima naplatu usluga može vršiti isključivo u ime i za račun davatelja poštanskih usluga?

Sukladno članku 8. stavku 1. točki 13. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19 dalje: ZPU), HAKOM daje sljedeće stručno mišljenje iz djelokruga ZPU.

Poštanska usluga je definirana u članku 2. stavku 1. točki 21. ZPU kao usluga koja uključuje svako postupanje s poštanskim pošiljkama od strane davatelja poštanskih usluga, a osobito prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem ili međunarodnom poštanskom prometu. Poštanske usluge ne uključuju prijenos pošiljke primatelju koji pošiljatelj obavlja sam (samodostava), prijevoz kao samostalnu uslugu te prijam, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka izravno od pošiljatelja do primatelja po individualnom zahtjevu, bez usmjeravanja, na način da isti radnik davatelja usluga obavlja sve navedene radnje (kurirska usluga).

Poštanske usluge obuhvaćaju univerzalnu uslugu, zamjenske poštanske usluge i ostale poštanske usluge. Pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge ima jedino HP-Hrvatska pošta d.d. temeljem članka 67. ZPU. Sukladno članku 16. ZPU zamjenske poštanske usluge su poštanske usluge iz članka 15. stavka 2. točke 1., 2. i 3. ZPU koje mogu odstupati od uvjeta univerzalne usluge, dok su ostale poštanske usluge prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka, u unutarnjem i međunarodnom prometu, koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama. Pravo obavljanja zamjenskih i ostalih poštanskih usluga stječe pravna ili fizička osoba danom podnošenja uredne prijave HAKOM-u.

Dopunske usluge koje sadrže poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja pošiljaka kod obavljanja poštanskih usluga, sukladno članku 20. ZPU, mogu se obavljati samo uz gore navedene poštanske usluge koje davatelj poštanskih usluga propisuje u svojim općim uvjetima te njihovu cijenu mora javno istaknuti u Cjeniku poštanskih usluga i jedinstveno naplatiti od korisnika. Drugim riječima, samo ovlašteni davatelji poštanskih usluga mogu obavljati poštanske usluge uz koje mogu ponuditi različite dopunske usluge propisane u svojim općim uvjetima i dodatnom cijenom koja je javno objavljena u Cjeniku poštanskih usluga.

Stoga su svi odgovori na postavljena pitanja niječni jer usluge preuzimanja paketa na mjestima preuzimanja i/ili plaćanja pouzecom su usluge koje smiju naplaćivati isključivo ovlašteni davatelji poštanskih usluga u okviru jedinstvene poštanske usluge. Vezano uz navedene primjere u pitanjima ističemo još jednom da samo davatelji poštanskih usluga mogu naplaćivati dopunske usluge koje su neodvojivo vezane uz poštanske usluge i to na način propisan u općim uvjetima i javno objavljenom Cjeniku davatelja koji su prethodno dostavljeni HAKOM-u. Dakle, poslovni subjekt, koji nije davatelj poštanskih usluga, ne može naplaćivati navedene usluge kao „posebnu uslugu partnerske lokacije“ u svoje ime i za svoj račun sukladno ZPU.

Ovo stručno mišljenje objaviti će se na internetskim stranicama HAKOM-a.

RAVNATELJ
mr.sc. Miran Gosta

(elektronički potpisala ovlaštena osoba)

Dostaviti:

1. Objava na internetskim stranicama HAKOM-a
2. U spis

