



**HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zq.t-com.hr](mailto:huzp@zq.t-com.hr)

**Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB**  
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 16. ožujka 2020.  
Naš broj :642/20

**GLAVNI DRŽAVNI INSPEKTOR**  
**g. dr.sc. Andrija Mikulić**

**Šubićeva 29**  
**10000 ZAGREB**

Poštovani gospodine,

prateći situaciju s korona virusom i dolaske na Povjerenstva za reklamacije potrošača predlažemo Vam da davateljima javnih usluga koji imaju Povjerenstva pošaljete uputu o održavanju sjednice elektronskim putem, barem dok se problem ne riješi odnosno dok Nacionalni stožer ne obavijesti građane da je situacija postala normalna.

Također su nam se obratili građani potrošači turističkih usluga kojima putničke agencije stvaraju dosta problema kada žele raskinuti ugovore o turističkim putovanjima izvan Republike Hrvatske, pa i u zemlje gdje virus uzrokuje velike probleme. Mišljenja smo da je situacija dosta kritična, a i Nacionalni stožer predlaže odgode putovanja i zato molimo Vaše mišljenje i žurnu obavijest da li imaju potrošači pravo raskidati ugovore radi više sile i da ne trebaju plaćati nikakve penale radi toga.

Nadalje molimo Vas da nas uputite zašto državni inspektori ne djeluju prema davateljima javnih usluga telekomunikacija i poštanskih usluga kada oni ne odgovaraju potrošačima prema čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača.

Ovdje se ne radi o odgovorima na kvalitetu usluge ili odgovorima koji imaju veze s telekomunikacijama ili poštanskim prometom, već zašto nisu odgovorili u roku.

Zakonodavac je naveo u samom Zakonu da kontrolu provođenja rade državni inspektori, a u samom Zakonu o elektroničkim komunikacijama i Zakonu o poštanskim uslugama nisu navedene prekršajne kazne, ako se davatelji usluga ne pridržavaju rokova za odgovor.

Na taj način su i diskriminirani drugi davatelji javnih usluga koji radi istog prekršaja mogu biti kažnjeni.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača novčano pomaže  
Grad Zagreb  
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*