



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zq.t-com.hr

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

Zagreb, 20.srpnja 2020.
Naš broj :1204-2/20

HRVATSKA POŠTA

**Ured za korporativni marketing i razvoj
Izvršni direktor gospođa Marijana Miličević**

**Divizija pošta
Izvršna direktorica gospođa Sandra Horvat**

**Ured za korporativni marketing Služba za korisnike
Direktor službe gospođa Božena Prskalo**

**Poštanska ulica 9
10410 Velika Gorica**

marijana.milicevic@posta.hr ; sandra.horvat@posta.hr ; bozena.prskalo@posta.hr

Poštovane gospođe ,

zahvaljujem Vam što ste organizirali sastanak 16.lipnja 2020.g. na kojem su bili i prisutni i članovi Povjerenstva za reklamacije potrošača Hrvatske pošte iz redova udruga potrošača.

Ukratko bih naznačio točke o kojima smo razgovarali i razmijenili svoja iskustva i saznanja. Nadalje dostavljamo i još neka zapažanja o kojima nismo stigli razgovarati na sastanku kako bi postojao pisani trag o našim prijedlozima
Biti ćemo zahvalni ako Hrvatska pošta razmotri i usvoji naše prijedloge.

1. Uvođenje besplatnog telefona (0800) za pohvale , pritužbe i reklamacije potrošača . Nažalost sada su potrošači oštećeni ako im usluga nije napravljena prema Zakonu o poštanskim uslugama i još moraju platiti ako se žale.
2. Da se napravi analiza reklamacija potrošača fizičkih osoba u zadnjih godinu dana i da se vidi koliko je novca isplaćeno za naknade šteta potrošačima fizičkim osobama s obzirom na količinu prometa i da li je netko ikada rekao od članova Uprave HP-a da je isplaćeno previše naknada potrošačima korisnicima usluga.Mi se čak usuđujemo odgovorno tvrditi, ako Hrvatska pošta isporučuje pošiljke na vrijeme, ako pošiljke stižu do dorisnika bez oštećenja, ako u paketnim pošiljkama ne bude manjkao sadržaj, ako se pošiljke ne budu gubile (krale) naknade potrošačima će biti minimalne.
3. Da se u Povjerenstvu odlučuje u korist potrošača kada se vidi da je on u pravu, ali zakonski nema pravo na naknadu . Primjer : potrošač pošalje



Projekte zaštite potrošača novčano pomaže

Grad Zagreb

Nismo ovlašteni davati pravne savjete

preporučenu pošiljku s otkupninom što mu Hrvatska pošta dozvoljava. Otkupnina je 2000,00 kn na što plati poštarinu i sve što se od njega traži. Na svom putu do primatelja, pošiljka nestane bude ukradena, a korisnik usluge ima pravo na samo 5 poštarina koje iznose cca 100,00 kuna. Nadalje slična situacija je i kada se nešto naruči i plati od nekog trgovca u inozemstvu, paket nestane, a korisnik je ostao bez svojih novaca.

4. Treba uvesti da se pošiljka koja ima naznačenu otkupninu ne može poslati bez označene vrijednosti je sada Hrvatska pošta ne smatra da je naznačena otkupnina i vrijednost pošiljke.
5. Također bi trebalo spriječiti da se neopravdano blate radnici pošte da su ukrali pošiljku koji su isporučili naslovniku, ali samo uz potpis, koji kasnije primatelj ne priznaje. Pošiljke treba isporučivati uz naznaku broja neke od osobnih isprava.
6. Veliki je problem kašnjenje u odgovorima jer ako se malo analiziraju odgovori dosta odgovora počinje isprikom radi kašnjenja što je kažnjivo prema Zakonu o zaštiti potrošača do 100 tisuća kuna.
7. Mišljenja smo da prilikom odgovora potrošačima posebno kada se žale na kašnjenje pošiljaka obavezno treba pisati kada je pošiljka primljena, kada je morala biti isporučena i kada je isporučena. Tako jednim pogledom bude sve vidljivo jer se stalno govori da je aplikacija za praćenje pošiljaka orijentaciona, a ne službena.
8. U općim uvjetima su navedeni rokovi uručenja koji se dosta često ne poštuju, a potrošače korisnike usluga se trpa u onaj dio od 5 ili 15% kada je dozvoljeno kašnjenje pošiljaka. Da se napravi analiza prigovora potrošača koji se požale Povjerenstvu radi kašnjenje pošiljaka vjerujemo da ih je manji broj od ovog „dozvoljenog“ kašnjenja pa prema tome takve pošiljke uopće ne bi trebale dolaziti na Povjerenstvo jer se Hrvatska pošta pokrila zakonom što naravno nije dobro.
9. Nadalje kada se i odobri naknada koju treba Hrvatska pošta isplatiti treba čekati nekoliko mjeseci kao što je to i slučaj sa Hrvatskom udrugom za zaštitu potrošača kada nismo dobili 90-tak kuna radi izgubljene pošiljke i to do pisanja ovog teksta.
10. Mišljenja smo da ako se potrošaču korisniku usluge odobri naknada ne bi trebao ponovo tražiti da mu se naknada i isplati jer smatramo da je to samo maltretiranje potrošača tim više što mu Hrvatska pošta daje rok za traženje novca 30 dana. Inače prema Zakonu o obveznim odnosima članak 232. koji je viši pravni akt od Općih uvjeta potrošač kao i Hrvatska pošta može potraživati svoj novac do vremena zastare, a to je godina dana. U slučaju da je potrošač nezadovoljna odobrenom naknadom on ima mogućnost žalbe Povjerenstvu koje će donijeti svoju odluku o povećanju naknade ili potvrde prvog stupnja.
11. Svakako bi bilo dobro prilikom odgovaranja potrošačim izbjeći šablone kao : „niste koristili odgovarajuću uslugu ili niste dobro pakirali“ jer iz takvog odgovora potrošač nije siguran što nije dobro ili supruga se žali u ime svog bračnog druga, a bude odbačena jer nema punomoći, pa onda piše suprug i sve se ponavlja i troši dragocijeno vrijeme.
12. Na Povjerenstvo dolaze slučajevi male vrijednosti plaćanje 3,00 kuna ležaline. Više košta rad ljudi u prvom stupnju i rad članova Povjerenstva te potrošen papir nego vrijednost na koju se korisnik žali.
13. Sada u izvanrednim okolnostima Hrvatska pošta je zaprimala pošiljke za inozemstvo, naplaćivana je poštarina, a usluga nije obavljena i ne želi se vratiti korisnicima novac. Nedavno smo imali slučaj da je pošiljatelj platio poštarinu za pošiljku u Izraelu 580,00 kuna što nije mali novac.



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

14. Često puta kada se radi o kašnjenju Ured za korporativni marketin napiše u odgovoru korisniku da je pošiljka predana na poštu dana xx, ali ne piše kada je isporučena pa se odmah dovodi u sumnju da pošta želi nešto sakriti, tim više što ne piše kada je pošiljka trebala biti isporučena.
15. Zašto veće pošiljke poštari ne nose na adresu kada je poštarina plaćena za isporuku na adresi gdje piše u Zakonu o poštanskim uslugama da oni to ne moraju raditi?
16. U odgovoru Ureda piše da HP nije odgovorna ako paket nije dobro pakiran ili nije odabrana odgovarajuća usluga. Što je korisnik pogriješio loše pakiranje ili uslugu ili oboje?
17. Da li poštar mora nositi sve pošiljke na dostavu za koje je plaćena dostava na adresu ili može i neke ostaviti a da uopće ne donosi na adresu? Ako to može po kojim pravilima i zašto se onda ne vraća više naplaćena oštarina?
18. Problem je i u pošiljkama koje se predaju nakon krajnjeg roka, zna se da se rok neće ispoštivati ali se uredno naplati poštarina kao da će se dostaviti pošiljka u roku.
19. Formulari koji se mogu pronaći na internetu nemaju osnovne podatke za rješavanje reklamacije (primatelj, pošiljatelj, primitak pošiljke, kada je trebala biti isporučena, kada je isporučena, koja je šteta i dr.) Formulare bi trebalo objediniti.
20. Svakako treba zaštititi poštara koji često dogovaraju s primateljima ostavljanje pošiljaka kod trećih osoba ili isporuku bez potpisa i slično. Dati im formular koji bi primatelj trebao ispuniti da kasnije ne može reći da je poštar kriv za „krivo“ iporučenu pošiljku.
21. Kada se navode međunarodni pravni akti koji ne daju pravo korisnicima na naknadu štete svakako treba napisati koji su to pravni akti i koji članci u njima to ne dozvoljavaju.

Pisanjem ovog dopisa željeli smo da ostane pisani trag da je nešto poduzeto po pitanju bolje zaštite potrošača.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

Kopija : Predsjednik Uprave HP uprava@posta.hr ; ivan.culo@posta.hr ;

Jo Kempen, direktorica Ureda za korporativne komunikacije Jo.Kempen@posta.hr ;
odnosisjavnosc@posta.hr

g. Igor Vujović Društvo potrošač potrosac@zg.t-com.hr ; igor01vujovic@gmail.com

gđa. Đurđica Pavličić predsjednica Povjerenstva



Projekte zaštite potrošača novčano pomaže

Grad Zagreb

Nismo ovlašteni davati pravne savjete