



**HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**

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

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

Zagreb, 14.veljače 2022.

Naš broj:301/22

## **Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti**

***Predsjednik Vijeća HAKOM-a g. Tonko Obuljen***

**Ravnatelj HAKOM-a g. mr. sc. Miran Gosta**

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 ZAGREB

[prijava@hakom.hr](mailto:prijava@hakom.hr) ; [ravnatelj@hakom.hr](mailto:ravnatelj@hakom.hr)

Poštovana gospodo ,

radi što bolje zaštite potrošača i što kvalitetnijeg odnosa davatelja usluge i potrošača rado bismo s Vama podijelili naša saznanja.

Dobili smo informaciju da Hrvatska pošta odnosno poštari nisu u mogućnosti prilikom isporuke poštanskih pošiljaka upisati u aplikaciju „digitalni poštar“ broj osobne iskaznice ili bilo kakve iskaznice sa slikom kako bi se eventualno naknado identificirao korisnik koji je primio pošiljku. U slučaju ako je informacija istinita kako može Hrvatska pošta dokazati da je pošiljku isporučila osobi koja je ovlaštena primiti pošiljku.

Nadalje u DOPISU Telemacha koji posjedujemo navodi se slijedeće:

1. „Ističemo kako se pristajanjem na ponudu iznesenu telefonskim putem sklapa ugovor na daljinu, a sam ugovor se smatra sklopljenim s danom primitka potvrde o sklapanju ugovora.“
2. „Usporedno s navedenim bismo napomenuli kako usmene informacije od strane djelatnika odjela telefonske prodaje oko ugovaranja novog tarifnog modela nisu obvezujuće i informativnog su karaktera,....“

Molimo da nas malo podučite da li je dan primitka potvrde i dan sklapanja ugovora ili potrošač mora potpisati potvrdu jer ugovor uopće ne dobiva (zašto) ili se ugovor smatra potpisanim ako se plati prvi račun što potrošač uopće ne može koji puta primijetiti jer nije dobio niti ugovor niti potvrdu , ali je kao pošten potrošač platio račun.

Nadalje gospoda iz Telemach pišu potrošaču da usmene informacije njihovih djelatnika nisu obvezujuće pa oni mogu pričati što god žele i nikome ništa, a na temelju njihovih informacija ili sada lažnih navoda potrošač pristaje na uslugu.

*S poštovanjem*

*Tajnik HUZP-a*

*Tomislav Lončar*