

Primljeno:

Ur. broj: 497/20

**Ured za korporativne komunikacije**

Jurišićeva 13

P.P. 514

10002 Zagreb

Tel: 01 4806 096

Faks: 01 4806 038

E-mail: [odnosisjavnosc@posta.hr](mailto:odnosisjavnosc@posta.hr)

Broj:

Predmet:

Zagreb, 30. travnja 2020.

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača**  
n/r Tomislav Lončar, tajnik HUZP-a  
Ozaljska 93/II  
10000 Zagreb

Poštovani,

Zahvaljujem Vam na pismu. Prilikom obrade mailova, došlo je nenamjernog propusta za koji Vam se ispričavamo u ime kolega. Odmah po primijećenom propustu, Služba za korisnike uputila je odgovor (s naknadom štete) u dopisu HP-05/12/3-16647/20. Međutim, kolege navode da nismo mogli isplatiti odobreni iznosa, jer nismo zaprimili Zahtjev za naknadnom štete i povratnom poštarine.

Vjerujemo da ste, kao član našeg povjerenstva za zaštitu potrošača, vrlo dobro upoznati sa sadržajem internetske stranice Hrvatske pošte i svim propisima koji uređuju područje poštanskih usluga te se ispričavamo ukoliko vam u odgovoru ukazujemo na Vama već poznate činjenice.

Podnošenje Zahtjeva propisano je Zakonom o poštanskim uslugama, u kojem stoji da je korisnik dužan zahtjev podnijeti u roku 30 dana od dana zaprimanja prvostupanjskog odgovora (ukoliko želi da mu se odobrena naknada štete isplati). No, kako bismo ubrzali postupak i olakšali proces korisnicima poštanskih usluga, Hrvatska pošta omogućila je podnošenje zahtjeva odmah uz prigovor, što je i navedeno u Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge, kao i u Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskim usluga.

Korisnici poštanskih usluga, osim odlaskom u poštanski ured, mogu se Hrvatskoj pošti obratiti i putem elektroničke pošte ([info@posta.hr](mailto:info@posta.hr)), telefonskim putem (072303304), pismom i faxom.

Zahtjev za naknadom štete je moguće, osim u poštanskom uredu, poslati i elektroničkim putem i u pismu. Ukoliko korisnik na običnoj pošiljci naznači da se odnosi na prigovor upućen Hrvatskoj pošti, poštarina ne naplaćuje, što je vidljivo na web stranicama Hrvatske pošte (<https://www.posta.hr/prigovori-1361/1361>).

Veliki broj korisnika, nakon što zaprimi prvostupanjski odgovor, popunjen Zahtjev dostavlja i elektroničkom poštom na mail adresu [info@posta.hr](mailto:info@posta.hr). Takvi zahtjevi prosljeđuju se u daljnji rad i obrađuju na isti način kao i oni zaprimljeni u poštanskom uredu ili u poštanskoj pošiljci.

HP - Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, HR - 10000 Zagreb

Kontakti: telefon: 072 303 304, telefaks: (01) 6626 889, internet: [posta.hr](http://posta.hr)NADZORNI ODBOR: Ivančica Urh - predsjednica; UPRAVA: Ivan Čulo, predsjednik Uprave; članovi: Mate Mišetić, Hrvoje Parlov i Josip Udiljak  
POSLOVNA BANKA: Hrvatska poštanska banka d.d., Zagreb, 2390001-1100018674; IBAN: HR16 2390 0011 1000 1867 4; BIC/SWIFT: HPB ZHR2X; MB: 1414895; OIB: 87311810356;  
REGISTAR: Trgovački sud u Zagrebu; MBS: 080266264

TEMELJNI KAPITAL: 952.636.100,00 kuna, u cijelosti uplaćen, podijeljen na 9.526.361 dionicu u nominalnom iznosu od 100,00 kuna

Vezano uz isplatu naknade štete na račun korisnika, napominjemo kako korisnik sam bira kojim putem će mu sredstva biti isplaćena. Ukoliko u Zahtjevu navede OIB i broj računa sredstva se isplaćuju na račun, ukoliko navede adresu, sredstva se šalju poštanskom uputnicom na adresu koju je naveo. Napominjemo kako se OIB koristi isključivo kako bi Odjel financija mogao provesti uplatu na račun korisnika.

Što se tiče naplate poziva na broj telefona 072 303 304, cijena poziva i obračunska jedinica naplaćuje se prema tarifi vašeg telekomunikacijskog operater, što je također navedeno na našim internetskim stranicama.

U pojedinim razdobljima u toku dana moguća su duže čekanje na javljanje agenata, ali želimo istaknuti kako se svakodnevno nadležni kolege trude predvidjeti navedena razdoblja i reorganizirati rad kako bi bili dostupni našim korisnicima uz što kraće vrijeme čekanja. Nažalost, zbog organizacije rada agenata u ovim vanrednim uvjetima može doći do takvih razdoblja i sigurno to razumijete.

S poštovanjem,

Jo Kempen, izvršna direktorica Ureda za korporativne komunikacije





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, 23.travnja 2020.  
Naš broj :497/20

**HP - Hrvatska pošta d.d.**  
**Ured za korporativne komunikacije**  
Jo Kempen, direktorica Ureda za korporativne komunikacije

**PP 514**  
**HR-10002 Zagreb**  
[odnosisjavnosc@posta.hr](mailto:odnosisjavnosc@posta.hr)

Poštovan gospođo Kempen ,

nažalost na web stranicama Hrvatske pošte nismo uspjeli pronaći niti imena članova Uprave HP-a niti njihove e-adrese.

Vjerujemo da to negdje postoji, ali bi trebalo to i jasnije istaknuti da potrošači vide gdje se to nalazi, te molimo uputu u tom smjeru. Ne vidimo iz kojeg razloga se jasno ne može vidjeti tko upravlja Hrvatskom poštom i koje e-adrese ima.

Molimo Vas da ovaj dopis prosljedite predsjedniku Uprave HP-a i da pokušate nešto napraviti u zaštiti potrošača korisnika Vaših usluga. Navesti ćemo Vam primjer naše udruge da Vam bude malo laganije. Dana 3.siječnja 2020.g. poslali smo preporučenu pošiljku koja nije stigla do primatelja, a i nije nam se vratila.

Dana 31.siječnja 2020.g. smo poslali dopis na [info@posta.hr](mailto:info@posta.hr) da je izgubljena pošiljka i očekivali smo Vaš odgovor u zakonskom roku koji je premašen za 40-tak dana, a odgovorila nam je Una iz HP – Službe za korisnike e-poštom 12.ožujka 2020.g. da je naš zahtjev prosljeđen u Naknadu štete.

Dana 23.travnja 2020.g. dobivamo obavijest broj: HP 05/12/3-16647/20 od 14.04.2020.g. da je naš predmet riješen od podnošenja zahtjeva za skoro 3 mjeseca, ali.... Ukoliko smo suglasni s rješenjem da možemo u BILO KOJEM POŠTANSKOM UREDU podnijeti zahtjev ili ga skinuti s Vaše web stranice i zajedno s OVIM pisanim rješenjem (gornjeg broja) u **PISMOVNOJ pošiljci dostaviti na adresu** koju ste naveli.

Žalosno je da ste uveli uslugu e-pošte, e-poštara, e-paketa, ali nam je žao što niste uveli i uslugu da Vam se potrošači korisnici Vaših usluga mogu obratiti i e – mailom, već moraju na poštu kao da smo u vremenu nastanka one trube koja je na Vašem logu, a stariji sugrađani prenose da je takva trubica bila i u Austro-Ugarskoj pošti.

Zahtjev za naknadu štete Vam je isti za poslovne korisnike i privatne osobe pa nas prvenstveno interesira iz kojih razloga bi mi potrošači morali ići na poštu i predavati zahtjev, ako ste Vi odobrili naknadu štete, a potrošač se ne žali na iznos.

Zašto se taj iznos koji je odobren odmah ne pošalje potrošaču, a potrošač koji nije zadovoljan iznosom može se žaliti Povjerenstvu ili poslije toga HAKOM-u?

Zašto bi potrošač Vaš korisnik morao posebno u ovim trenucima kada govorimo o zaštiti od virusa Vaših radnika, ali i potrošača trebao ići u poštu po nekakav zahtjev ili zašto bi trebao ići u poštu predavati taj zahtjev ?

Napisali ste zajedno s OVIM pisanim odgovorom (gornjeg broja) u pismovnoj pošiljci što znači da Vam korisnik usluge mora poslati original , ali to podrazumijeva da i sebi mora napraviti kopiju (otiči u neku fotokopiraonu koje sada i ne rade te to platiti), ali zar nije dovoljno da se pozove na broj obavijesti koja



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

se nalazi na Vašoj obavijesti – dopisu? Pa HP je vjerojatno firma koja vodi profesionalno urudžbeni zapisnik.

Zašto bi još netko čiju ste pošiljku izgubili, trebao još plaćati poštarinu da Vam pošalje obavijest da želi da bude isplaćen, te se još pritom izlagati pogibelji od virusa?

Poznato nam je da je mnogim potrošačima naplaćena poštarina kada su pisali HP-u nekakvu žalbu.

Ovdje ne želimo govoriti kao je Vaša poruka potrošačima koji reklamiraju nečiji nerad, gubljenje, kašnjenje, neisplatu novca ili krađu pošiljaka telefonom na broj 072 303 304 prevarna gdje im se govori da je cijena ona koju naplaćuje korisniku **njegov operator za fiksnu telefoniju**, a HP mu uzme 1 kunu po minuti. Nažalost potpisnik ovog teksta ima u tome osobno iskustvo jer operator naplaćuje samo 0,23 kune za sve razgovore na fiksnu i mobilnu telefoniju.

Nadalje jako nas interesira iz kojeg razloga korisnik treba napisati broj svog računa jer HP svojim korisnicima može isplatu izvršiti i preko poštanske uputnice, što je jako praktično posebno, ako imaju blokirane račune (da Vam to ne elaboriramo).

Također nam nije jasno što će HP-u OIB korisnika koji se žalio i treba mu isplatiti novac i je li to po propisima prema Zakonu o zaštiti osobnih podataka (molimo navesti članak zakona). Što ćete Vi s tim podatkom i zašto bi ga koristili?

Još nam to može biti jasno za pravne osobe, a ne i za fizičke.

Na kraju krajeva mi ne možemo reći da smo nezadovoljni uslugom HP-a, vjerujemo da vrijedni djelatnici prenesu tisuće poštanskih pošiljaka i obzirom na količinu mali je broj žalbi, ali ako potrošači imaju veliko povjerenje u HP oni su osobno i naročito pogođeni u slučajevima kada im nestane preporučena pošiljka jer to im nikako nije jasno, a onaj kome se izgubi pošiljka njega ne interesira što je milion drugih dobilo svoje pošiljke. Mi smo u siječnju poslali 60 tak preporučenih poštanskih pošiljaka i samo je jedna nestala što smatramo dobrim prosjekom jer je to službena pošta koju možemo zamijeniti drugom.

Na kraju bismo ovaj dopis zaključili prijedlogom:

1. Bez obzira na pravna pravila (koja donose i mijenjaju ljudi kao i Opće uvjete) da isplatite svim korisnicima Vaših usluga onaj novac koji im je dodjeljen od strane HP-a, uz uputu koju i sada dobivaju da imaju pravo žalbe (Povjerenstvo, HAKOM)
2. Da uvedete besplatni telefon za žalbe potrošača, a ne da im naplaćujete kada se žale na (ne) rad djelatnika HP-a jer ako ste ikada provjeravali rad Vaših agenata na javljanje agenata se čeka oko 10- tak minuta samo da se javi operator (10 kuna), a Vi imate mogućnost provjere i možete vidjeti kakva je na tome zarada, a ako nije prevelika tajna možete nas o tome obavijestiti

Možda ćemo ovaj puta i dobiti odgovor od Uprave na naše prijedloge da vidimo koliko im je stalo do potrošača i unaprijeđenja usluge.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



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