



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

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

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

Zagreb, 8.lipnja 2020.
Naš broj :497-2/20

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

PP 514
HR-10002 Zagreb
odnosisjavnosc@posta.hr

Poštovan gospođo Kempen ,

zahvaljujemo Vam što ste se javili na naš dopis. Kao udruga za zaštitu potrošača voljeli bismo dobro surađivati s davateljima usluga u konkretnom slučaju s Hrvatskom poštom na dobrobit potrošača, ali i HP-a.

Osobno mi je drago da ste se malo raspitali pa vjerujem i o mom djelovanju Vašem Povjerenstvu kada je kroz Povjerenstvo i uočne poteškoće za potrošače korisnike Vaših usluga HP prilikom dostave pošiljaka s otkupninom dozvolio mogućnost da primatelji vide sadržaj pošiljke za koju treba platiti jer je bilo pokušaja lopovluka od strane pošiljatelja. Relativno brzo nadam se na našu inicijativu to je promijenjeno i sada pošiljatelji mogu prije plaćanja vidjeti sadržaj.

Također smo zadovoljni kako je HP brzo djelovala i omogućila korisnicima svojih usluga da radi situacije s koronavirusom bez puno petljanja tako reći jednim klikom miša na računalu omogućili ste da se potrošačima i Vašim korisnicima pošta dostavlja na drugu adresu.

Često puta pokretao sam i osobnim inicijativama da se održi zajednički sastanak članova Povjerenstva s nekim tko može nešto odlučiti, ali nažalost to nije palo na plodno tlo.

Koja je funkcija povjerenstva, zašto je ono osnovano prema Zakonu o zaštiti potrošača ? Kao osoba koja je sudjelovala u gotovo svim prijedlozima Zakona o zaštiti potrošača i izmjenama i dopunama, bit Povjerenstva je da pokuša riješiti situacije kada je vidljivo da su potrošači oštećeni, ali nekim pravnim pravilima nemaju pravo na naknadu štete koja im je prouzrokovana.

Da to nije tako Povjerenstva ne bi niti trebalo jer je sve po „zakonu“, a iznijeti ću Vam i nekoliko primjera.

U dosta zemalja svijeta prati se put i običnih pošiljaka. Kod nas i obične pošiljke koje pristignu iz inozemstva koje su praćene do Hrvatske više se ne prate i ne dobivaju broj za praćenje. Mali paketi koji nestaju.



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

Preporučene pošiljke s otkupninom (koja je određena vrijednost) na svom putu od pošiljatelja do primatelja nestanu, izgube se, budu ukradene, a pošiljatelj ne dobije otkupninu već samo pet poštarina za „izgubljenu“ pošiljku.

Kada pošiljatelj nije napisao vrijednost na HP ekrpres pošiljku, ali je napisao otkupninu u slučaju „gubljena“ pošiljke pošiljatelj mora dokazivati vrijednost.

Sada se pojavljuju reklamacije potrošača kojima nije izvršena usluga radi posebnih okolnosti s koronavirusom. Vraćaju im se pošiljke i usluga nije obavljena, ali Povjerenstvo ne želi da im se isplati novac za neizvršenu uslugu.

Lijepo zvuči kada nas djelatnici pošte uvjeravaju da svaka oštećena pošiljka bude isporučena uz službeni zapisnik, ali nažalost to potrošači pobijaju i u žalbenom postupku pišu kako je „poštar ostavio pošiljku i dok su se snašli njega više nije bilo“. Često se oštećene pošiljke isporučuju bez zapisnika.

Na Povjerenstvu predlažemo da se i zaštite radnici Hrvatske pošte da ih se neopravdano ne sumnjiči da su nešto ukrali. S nekim inozemnim firmama sklopljen je ugovor o povratu pošiljaka koje se vraćaju kao običene pošiljke, koje se u povratu ne evidentiraju, a na kraju ne stignu primatelju trgovcu kao povrat proizvoda. Možda i pošiljke izađu iz Hrvatske, ali Vi te evidencije nemate i onda su hrvatski poštari „krivi“ za nestanak pošiljaka. Slična situacija je i s povratom malih paketa u Kinu koji se ne evidentiraju i može ih uzeti bilo tko.

Postoje i problem kada se isporučuju poštanske pošiljke uz potpis bilo preporučene ili vrijednosne, samo uz potpis i na kraju ispada da nisu isporučne pravom primatelju, a u HP se branite da Vi niste grafolozi koji provjeravaju potpise. S time se možemo složiti, ali onda treba identificirati primatelja osobnim dokumentima.

Također ako bi pogledali malo odgovore Vaših radnika na žalbe potrošača vjerojatno ćete uočiti da većina počinje rečenicom „oprostite što kasnimo s odgovorom“, što je kažnjivo prema Zakonu o zaštiti potrošača čak do 100 tisuća kuna, ali Državni inspektorat je mišljenja da to treba rješavati HAKOM prema nekim drugim zakonima gdje to nije sankcionirano, a HAKOM baš i ne radi po tom pitanju.

Kada je Hrvatska pošta počela naplaćivati 5 kuna za male pošiljke pristigle iz Kine, članovi Povjerenstva iz udruga potrošača su smatrali da je to nezakonito. Unatoč uvjerenjima pa i Vaše pravne službe nakon nekoliko mjeseci HAKOM je ipak uvidio da se radi nezakonito, ali novac nikada nije vraćen potrošačima, a vjerojatno Vi imate informacije o koliko novca se tu radi.

Na Povjerenstvu i u Hrvatskoj pošti poziva se na zakone, pa bi ovdje samo spomenuo da je poseban postupak kada se pošiljke isporučuju prema Zakonu o upravnom postupku, ali kada potrošač traži striktno poštivanje isporuke pošiljaka po navedenom zakonu to se ne poštuje (druga dostava) . U slučaju potrebe vjerojatno će Vam Povjerenstvo dati podatke.

Osobno ne vjerujem da je netko iz Uprave Hrvatske pošte ikada rekao da se fizičkim osobama isplaćuje previše naknada za prouzročenu štetu. Vjerujem da Hrvatska pošta ima podatak koliko je štete isplaćeno fizičkim osobama pa bi bilo dobro znati taj podatak, a sigurni smo ukoliko se u Hrvatskoj pošti pošiljke isporuče na vrijeme, ako



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

se ne oštećuju (nedavni članak u novinama o bacanju paketa), ako se ne „gube“, ako se na vrijeme ostavljaju obavijesti primateljima Hrvatska pošta neće plaćati nikakve odštete.

Mi znamo da Hrvatska pošta prenese veliki broj poštanskih pošiljaka do svojih korisnika, ali budite uvjereni ako primatelj osobno ne primi svoju pošiljku koja je za njega često puta nenadoknativ gubitak pa možda i sentimentale prirode za njega je to najbitnije.

Koliko je povjerenije u Hrvatsku poštu možete vidjeti kada naši potrošači kažu „poslao sam preporučeno, a ono nije stiglo“. Nažalost potrošači ne znaju da se više pošiljke ne prate i evidentiraju od samog primitka, žigosanja, puta pošiljke u samoj pošti pa do isporuke primatelju. Nekada su se pošiljke evidentirale i brojile uspoređivala se evidencija po broju i nisu mogle ispariti.

Tvrdnja u Vašem dopisu o slanju zahtjeva za naknadom štete elektronskim putem ne stoji jer mi imamo dopis HP-a koji je nama poslan u kojem izričito piše da se pošalje pismovnom pošiljkom iz poštanskog ureda.

Također nije točno niti to što je napisano u vezi naplate telefona 072303304 jer se naplaćuje po jednu kunu, a meni moj operator naplaćuje sve telefonske razgovore po 0,23 kn + PDV. Takođe vrijeme čekanja do uključivanja agenta je oko 10 minuta pa onda HP na tome i zarađuje.

Poslali smo Vam još jedan prijedlog o isplati novca Vašim korisnicima kojima je novac odobren u prvom stupnju bez da moraju još moliti i pisati za svoj novac, a ako ne budu zadovoljni mogu se žaliti. U Vašem odgovoru je da je sve po zakonu, a to se svodi na ono ne mijenjaj ništa ovo je najbolje !

Šteta što i dalje ostajete pri svome da zarađujete na broju telefona za reklamacije jer što niste korisnicima omogućili uslugu prema zakonu to im još i naplaćujete kada se žale. Tako ako izračunate za deset minuta čekanja na telefonski razgovor za reklamacije platiti će koji puta više nego što je vrijednost reklamacije.

Što se tiče našeg zahtjeva za naknadu štete koju je HUZP uputio od cca 90 kn za pošiljku koja je izgubljena (mada se pitamo gdje je mogla biti izgubljena) poslali smo za vrijeme izvanrednih okolnosti da ne stojimo u poštanskoj jedinici izlažući sebe i druge bolesti koja je za starije ljude u većini smrtonosna, HP nam možete isplatiti taj novac koji još uvijek nismo dobili.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar
Kopija: predjednik Urave HP-a



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