



a primatelju se ostavlja obavijest da takvu pošiljku može podignuti u poštanskom uredu u roku 5 dana, a računaju se samo radni dani poštanskog ureda. U slučaju da poštanska pošiljka ne bude podignuta u navedenom roku ona se vraća pošiljatelju.

U paketnom prometu potrošači trebaju znati da je potrebno paket otvoriti pred dostavljačem i odmah reklamirati eventualne nedostatke. Davatelji poštanskih usluga teško priznaju reklamaciju pogotovo ako se paket otvori nakon odlaska dostavljača. Zato treba zamoliti dostavljača da pričekava dok potrošač ne pregleda ispravnost sadržaja paketa.

Ukoliko je pošiljka oštećena ili je prekoračen rok za dostavu treba se što hitnije javiti davatelju usluge (info.telefon).

Poštanske pošiljke za koje treba platiti otkupninu primatelj sada može pregledati pred dostavljačem prije nego plati otkupninu.

Puno potrošača se žalilo da su protiv njih povedeni ovršni postupci, a da oni to uopće nisu znali dok im nisu bili blokirani računi. To se dešava iz više razloga.

Za svaku preporučenu pošiljku potrošači trebaju dobiti obavijest temeljem koje u poštanskom uredu mogu podignuti svoju pošiljku. Neki potrošači unatoč obavijesti pošiljku nisu htjeli ili mogli podignuti u određenom roku ili obavijest uopće nisu dobili, te je pošiljka vraćena pošiljatelju.

Ovršne pošiljke se nakon druge neuspjele dostave vraćaju pošiljatelju (javnom bilježniku) koji ju tada isporučuje preko oglasne ploče suda.

Većina potrošača ne gleda oglasne ploče suda jer ne zna da to postoji, a pošto u roku 8 dana nije upućen prigovor ovršno rješenje postaje pravomoćno i izvršno.

U Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača se zalažemo da potrošači ne izbjegavaju primati poštanske pošiljke s ovršnim prijedlozima jer je praksa pokazala da često puta davatelji usluga šalju na naplatu troškove koji su već plaćeni ili su u zastari. Primanjem ovršnih prijedloga može se izjaviti prigovor javnom bilježniku (rok 8 dana), pa ako je prigovor opravdan ne treba platiti račun.

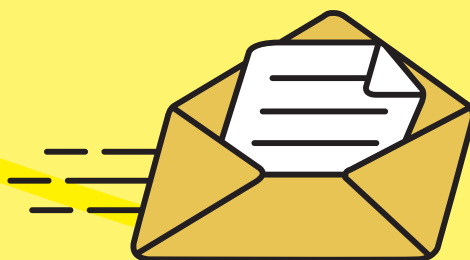
#### 4. Žalbeni postupak

Kada se potrošač žali na neku poštansku uslugu, žalbu treba uputiti nadležnom poštanskom uredu. Na žalbu potrošača dužni su odgovoriti u roku 15 dana.

Bude li potrošač nezadovoljan odgovorom može se požaliti Povjerenstvu za reklamacije potrošača davatelja poštanskih usluga, a Povjerenstvo mu mora odgovoriti u roku 30 dana.

U slučaju da potrošač ne dobije odgovor u propisanom roku to može prijaviti tržišnim inspektorima pri Ministarstvu gospodarstva.

Bude li potrošač nezadovoljan odgovorom Povjerenstva sve može prijaviti Hrvatskoj agenciji za mrežne usluge – HAKOM-u, te inspekciji telekomunikacija, a može se pokrenuti postupak i pred Sudom časti HGK.



! **Želite li nam pomoći u radu uplatom članarine od 30 kuna javite se na našu adresu.**

**Telefon/telefaks: 01 46 333 66**  
**Ozaljska 93 • 10000 ZAGREB**  
**www.huzp.hr | huzp@zg.t-com.hr**



PORUKA 35.

**HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**  
**HUZP**

**www.huzp.hr | huzp@zg.t-com.hr**  
**Telefon/telefaks: 01/ 46 333 66**  
**Ozaljska 93/II • 10000 ZAGREB**



## POŠTANSKE USLUGE



Izradu ovog letka financijski je pomogao Grad Zagreb u projektu "Čitajte i pitajte nas"

Poštanske usluge obuhvaćaju prijenos poštanskih pošiljaka u tuzemnom prometu i organiziranje prijeno- sa poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu.

Organizacije koje su ovlaštene za vršenje poštanskih usluga nisu više u državnom vlasništvu (osim Hrvatske pošte), jer je dozvoljena privatna inicijativa u izvršava- nju poštanskih usluga.

### 1. Poštanske pošiljke

Kada želimo s našim prijateljima komunicirati možemo to napraviti osim sredstvima elektronske komunikacije i pisanjem pisama, razglednica, čestitaka, slanjem paketa, odnosno nekoga možemo obradovati i novča- nom poštanskom uputnicom.

Da bi se poštanske usluge dobro i kvalitetno provodile postoje pravni propisi, a najvažniji je Zakon o poštan- skim uslugama.



### 2. Poštanske usluge i potrošači

Najjednostavniji način predaje pisama i razglednica je ubacivanjem u poštanski sandučić, a naravno na pismu treba biti marka određene vrijednosti odnosno oznaka da je plaćena poštarina za uslugu.

Da bismo predali preporučeno pismo, vrijednosno pismo ili paket trebamo se obratiti jednom od davate- lja poštanskih usluga. Važno je raspitati se o visini poštarine, rokovima uručenja, te eventualnim nakna- dama za izgubljene pošiljke.

Kada šaljemo nešto važno i želimo znati da je primatelj to primio trebamo poslati preporučeno pismo s povrat- nicom. Na povratnici primatelj naznačuje svojim potpi- som i datumom primitak poštanske pošiljke.



Svakako je dobro znati da se u običnim ili preporučen- im pismima ne šalje novac niti vrijednosni papiri, već za to postoje poštanske novčane uputnice i vrijedno- sna pisma.

Pisma i paketi mogu se poslati kao obične ili vrijedno- sne pošiljke, a različiti davatelji poštanskih usluga omo- gućavaju i brze prijnose pošiljaka „Danas predano sutradan isporučeno“.

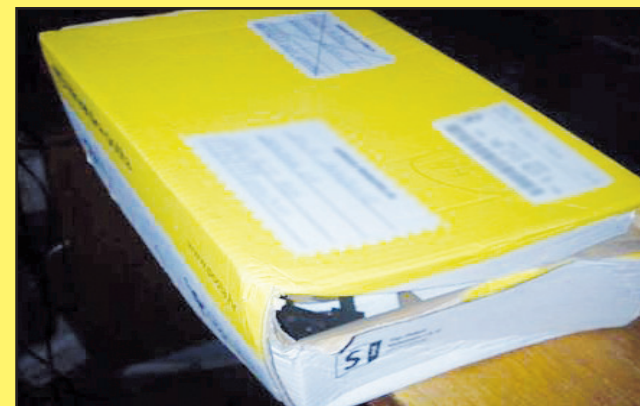
Za uslugu prijena paketa svakako se treba raspitati o visini poštarine, roku isporuke (računaju li se u rokove subote ili neradni dani), da li se pošiljke dostavljaju u mjesto ili ako je mjesto udaljeno od poštanske jedinice da li dostavu treba posebno platiti, postoji li osiguranje u slučaju nestanka pošiljke ili je sve uračunato u plaće- noj poštarini. Dobro je kod davatelja usluge potražiti informacije da bi se uz najpovoljniju cijenu dobila najbolja usluga.

Kada šaljemo pakete, sadržaj paketa treba biti zaštićen unutarnjim ovitkom, a davatelj poštanske usluge ne bi smio primiti paket koji nije zapakiran prema propisima, ako to može zaključiti iz samog pakiranja. Prilikom slanja paketa potrošači se mogu odlučiti za uslugu posebno ili izdvojeno rukovanje ako se radi o sadržaju paketa koji je lomljiv.

Svakako bi bilo dobro da potrošači prije slanja paketa fotografiraju sadržaj paketa, te način na koji su zaštitili sadržaj. To može biti korisno u slučaju oštećenja, loma ili nestanka paketa.

Predajom paketa na poštanskom šalteru na omot i na potvrdu treba napisati vrijednost, te u skladu s vrijed- nošću treba platiti poštarinu.

Za predanu pošiljku na šalterima davatelja poštanskih usluga potrošač treba dobiti račun i potvrdu o primlje- noj pošiljci s oznakama datuma prijema te visinom poštarine. Potvrdu treba čuvati kao dokaz da je pošiljka predana, ali i u slučaju kakve reklamacije. Reklamirati možemo ako je pošiljka oštećena ili nedostaje dio sadržaja, ako je prekoračen rok za dostavu ili isporuku pošiljke, te ako je pošiljka izgubljena.



### 3. Najčešće žalbe potrošača

Potrošači se najčešće žale na izgubljene poštanske pošiljke koje su poslone kao preporučene pošiljke i za njih je plaćena veća poštarina.

Za takvu vrstu pošiljaka naknada je simbolična (u vidu peterostruke poštarine, često ne pokriva niti trošak cijene dokumenata koji su poslani u pismima).

Neki potrošači se žale što im je preporučena poštanska pošiljka uručena kao obična ubacivanjem u poštanski sandučić.

Dio pošiljaka sudskih i upravnih tijela prema Zakonu o općem upravnom postupku, Ovršnim zakonom, Zako- nom o parničnom postupku, Općim poreznim zako- nom dozvoljeno je pošiljke ostaviti u poštanskom sandučiću, ako primatelj nije zatečen u kući ili stanu. Tako je i dozvoljeno da se nakon druge dostave prepo- ručene pošiljke s povratnicom u kojima su ovršni prijedlozi mogu dati bilo kome u zgradi tko ih želi primiti ili da se ostave na oglasnoj ploči suda kao obavi- jest primatelju.

Preporučene pošiljke koje ne mogu biti uručene radi toga jer primatelj nije zatečen na adresi prebivanja vraćaju se u poštansku jedinicu radi druge dostave,