

## HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

HUZP

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)

[huzp@huzp.hr](mailto:huzp@huzp.hr)

Telefon/telefaks: 01/46 333 66

Ozaljska 93/II · 10000 Zagreb



## POŠILJKE S OTKUPNINOM

Treba zatražiti informaciju o naknadi koju korisnik treba dobiti ako njegova pošiljka bude izgubljena ili oštećena. Dostavne službe prihvaćaju slanje pošiljaka s otkupninom kao preporučene pošiljke bez obzira na visinu otkupnine i ako se takva pošiljka izgubi onda se dobije naknada u visini pet poštarina. Kada bi pošiljatelj takvu pošiljku poslao kao vrijednosnu uz naznačenu vrijednost pošiljke tada bi platio i odgovarajuću poštarinu, a u slučaju gubljenja dobio bi naknadu u visini naznačene vrijednosti.

Kod kupovine putem interneta ili telefona, budite oprezni. Zatražite od dostavljača da otvori pošiljku prije plaćanja otkupnine kako biste provjerili sadržaj. Ako primijetite da nešto nije u redu, fotografirajte pošiljku, odbijte primitak i odmah pošaljite prigovor davatelju usluge. Davatelj ne smije naplatiti poštarinu za prigovor, a vi zatražite potvrdu o preuzimanju pošiljke s prigovorom.

## PREPORUČENE POŠILJKE

Preporučene poštanske pošiljke se isporučuju uz potpis primatelja, uz upis broja osobnog dokumenta. Ako nema nikoga kod kuće, dostavljač ostavlja obavijest s podacima o primatelju, brojem za praćenje pošiljke te mjestom i vremenom preuzimanja.

U upravnim postupcima za poštanske pošiljke postoje izuzetci. Ako primatelja nema, ostavlja mu se obavijest o roku i mjestu preuzimanja. Ako prođe rok, pošiljka se ne vraća pošiljatelju već ide na drugu dostavu. Dostavljač može ostaviti pošiljku u sandučiću primatelja, potpisati je i naznačiti kao drugu dostavu. Ovaj način može dovesti do gubitka pravne sigurnosti građana, jer se smatra da su primili pošiljku, a mogu propustiti robove za žalbeni postupak.

Potrošači trebaju biti oprezni kod obavijesti o ovršnim postupcima. Izbjegavanje preuzimanja može rezultirati javnim objavljivanjem na oglasnoj ploči suda, a nakon 8 dana rješenje postaje pravomoćno, što potrošači mogu saznati tek kad budu ovršeni.

## SLANJE POŠILJAKA

Kod slanja paketnih pošiljaka, preporučljivo je fotografirati sve faze pakiranja kako biste mogli dokazati eventualnu štetu tijekom transporta. Važno je osigurati da je pošiljka dobro zaštićena kutijom i unutarnjim omotom. Prilikom predaje poštanskih pošiljaka na šalteru, uvijek se raspitajte o mogućnosti slanja kao **vrijednosne pošiljke**.

U slučaju sumnje da je pošiljka ukradena, potrošač može podnijeti kaznenu prijavu nepoznatom počinitelju u najbližoj policijskoj postaji ili nadležnom državnom odvjetništvu.

Budite oprezni pri telefonskim prigovorima na broj telefona 072 ..., jer možda će vas telefonsko raspitivanje koštati više nego što biste dobili za izgubljenu pošiljku.

## NEZADOVOLJNI ŠTE USLUGOM ISPORUKE POŠTANSKE POŠILJKE?

Potrošači mogu poslati prigovor davatelju usluge poštom ili e-poštom, te korisnik nije dužan platiti poštarinu na prigovor ili žalbu. Odgovor davatelja usluge mora uslijediti u roku 30 dana za pošiljke u tuzemnom prometu i u roku 60 dana za pošiljke u međunarodnom prometu.

Prigovor se može poslati u roku tri mjeseca od dana kada je pošiljka poslana u tuzemnom prometu i šest mjeseci u međunarodnom prometu

Potrošač nezadovoljan odgovorom na njegov prigovor može se požaliti u drugom stupnju **Povjerenstvu za reklamacije potrošača** davatelja usluge koje mora odgovoriti u roku 30 dana. Naravno i Povjerenstvo može donijeti odluku s kojom će potrošač biti nezadovoljan, pa onda može uputiti zahtjev za mirno rješavanje spora HAKOM-u.

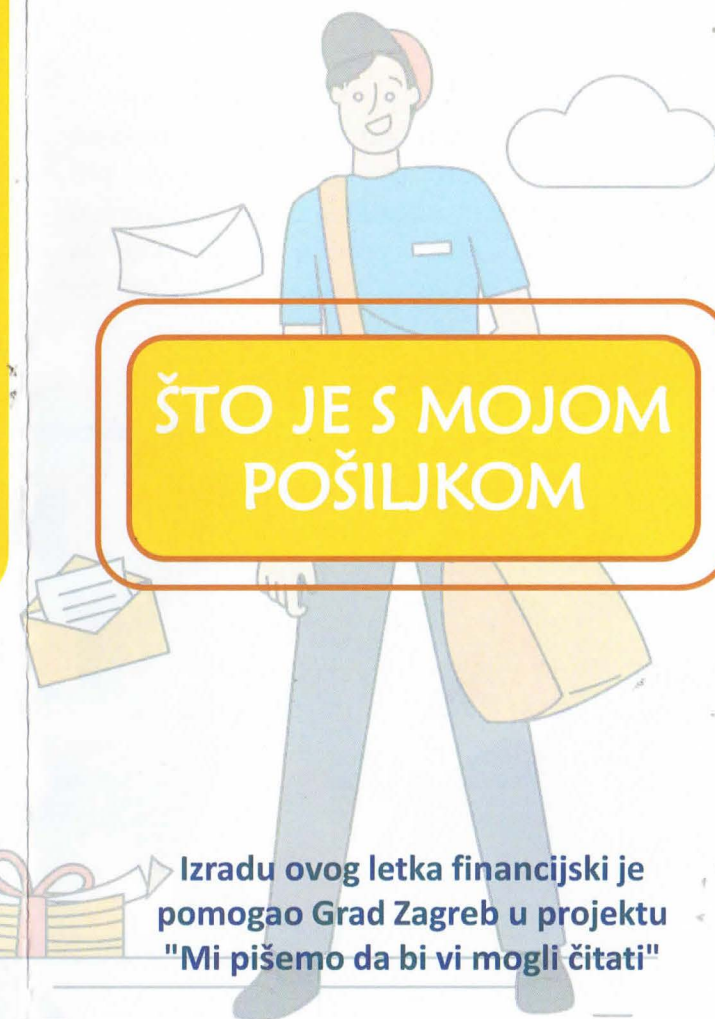
Potrošač koji je u pravu i dodijeli mu se određena naknada mora još zamoliti posebnom dopisom da mu se taj novac i pošalje i za to ima rok od 30 dana.

Isporuka poštanskih pošiljaka je prema Zakonu o zaštiti potrošača javna usluga te ako se odgovor ne dobije u navedenim rokovima potrošač može podnijeti prijavu državnim inspektorima i inspekciji telekomunikacija radi neodgovaranja.



*Ovaj letak izrađen je uz financijsku podršku Grada Zagreba. Sadržaj ovog letka je u isključivoj odgovornosti Hrvatske udruge za zaštitu potrošača*

**Želite nam pomoći u radu  
uplatom članarine od 3,98 € (30  
kuna) javite se na našu adresu.**



**ŠTO JE S MOJOM  
POŠILJKOM**

**Izradu ovog letka financijski je pomogao Grad Zagreb u projektu "Mi pišemo da bi vi mogli čitati"**



Promet poštanskih pošiljaka u Republici Hrvatskoj odvija se prema Zakonu o poštanskim uslugama. Za sve pošiljke najbitnije je da se prevezu s pažnjom dobrog gospodara u onom obliku u kojem su predane i ne bi smjelo doći do oštećenja, kašnjenja ili gubitka pošiljaka.

Danas na tržištu ima više dostavnih službi koje prenose poštanske pošiljke. Poštanskih pošiljaka ima više vrsta: obične pošiljke, preporučene, vrijednosne, a pošiljke se dijele na pismovne i paketne pošiljke. Uobičajeno je da se pošiljke isporučuju na adresi primatelja, a mogu biti isporučene i putem paketomata, te dolaskom u poštanski ured. Neke pošiljke imaju broj za praćenje da se može utvrditi put pošiljke do primatelja.



Obične pošiljke isporučuju se u poštanske sandučice primatelja bez ikakve evidencije ili potpisa, a poštarina za njih je najmanja. U preporučenim pošiljkama šaljemo različite dokumente ili sadržaj koji nam je važan, te dobijemo potvrdu da je pošiljka predana na šalteru te da će ona biti isporučena primatelju uz potpis, a prema broju pošiljke njezino kretanje može se pratiti putem Interneta.

Davatelji poštanskih usluga dnevno prenesu na tisuće poštanskih pošiljaka, ali događa se da jedan broj pošiljaka nikada ne stigne na adresu primatelja, da budu oštećene u transportu ili da kasne.

## Dostavna služba



Da bi naše pošiljke stigle do primatelja najbitnije je da na pošiljci bude ispravno napisana adresa primatelja i pošiljatelja. Paketne pošiljke trebaju imati i kvalitetnu zaštitu, da su u dobroj i čvrstoj kutiji, da je sadržaj zaštićen unutarnjim ovitkom ili omotom kako bi bio siguran u normalnom transportu.

Dostavna služba trebala bi imati prijevozna sredstva u kojima bi paketi bili zaštićeni od prevrtanja, padova i sl. da se ne oštete i druge poštanske pošiljke. Nažalost rijetke dostavne službe imaju takvu zaštitu.

Prema Općim uvjetima davatelja usluge i Zakonu o poštanskim uslugama, korisnici imaju pravo na naknadu ako im pošiljka kasni, ako je nisu dobili, ako je oštećena ili ako usluga nije izvršena. Nažalost u praksi baš nije tako, jer sami davatelji usluga sastavljaju svoje Opće uvjete koje nitko nije dužan pregledavati i provjeravati jesu li napisani u skladu sa Zakonom.

Korisnici poštanskih usluga koji predaju pošiljke na šalterima poštanskih jedinica ili dostavnoj službi na kućnoj adresi dobro je da se raspitaju o uvjetima poslovanja, a posebno u kojem roku će biti isporuka pošiljke i kakve su naknade u slučaju neizvršenja usluge, kašnjenja, oštećenja ili gubitka pošiljke.

