



# ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

**Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti**


***FPZ Okrugli stol***  
*Zagreb*  
*22. veljače 2016.*





## EU – Poštanska direktiva (1997/2002/2008)

## RH - ZAKON O POŠTANSKIM USLUGAMA (NN br. 144/12, 153/13, 78/15)

- regulatorni okvir RH usklađen s PD i Zakonom o zaštiti potrošača
- jedan od ciljeva - postavljanje djelotvornog i kvalitetnog mehanizma zaštite prava korisnika  osiguranje visoke razine zaštite korisnika poštanskih usluga je prioritet
- omogućavanje dostupnosti jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanje sporova



**NADLEŽNOST-** zaštita prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga

- prioritet regulacije tržišta i zadaća NRA
- promicanje interesa korisnika i osiguravanje visoke razine zaštite u odnosu s davateljima usluga kroz PREVENTIVNE i REPRESIVNE mjere

## REPRESIVNE – KOREKTIVNE MJERE

- rješavanje sporova korisnika i davatelja usluge
- usklađivanje općih uvjeta poslovanja s propisima
- inspekcijski nadzori i pokretanje prekršajnih postupaka



PREVENTIVNE MJERE - vrlo učinkovit način zaustavljanja neregularnosti s krajnjim ciljem podizanja razine zaštite korisnika

- INFORMIRANJE i EDUKACIJA krajnjih korisnika
- kontrola općih uvjeta poslovanja i cijena
- izdavanje stručnih mišljenja, objašnjenja propisa, odgovori na upite
- analiza tržišta-skupljanje podataka
- telefonski kontakt, radijske i tv emisije, suradnja s udrugama za zaštitu potrošača
- internetske stranice HAKOM-a ([www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)) - informacije i upute o postupcima, rješavanju prigovora i važećim propisima, aplikacije „e-žalbe” i „pitajte nas“




## 3° POSTUPAK

1. ° PRIGOVOR DAVATELJU POŠTANSKE USLUGE
2. ° PRITUŽBA POVJERENSTVU ZA PRITUŽBE POTROŠAČA
3. ° ZAHTJEV ZA RJEŠAVANJE SPORA HAKOM-u



## 1. ° PRIGOVOR DAVATELJU POŠTANSKE USLUGE

- razlozi prigovora
  - gubitak pošiljke
  - neobavljena ugovorena usluga ili neobavljena usluga u cijelosti
  - oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke
  - prekoračenje roka uručjenja
- rokovi za prigovor propisani ZPU-om  3mj UP, 6 mj MP,  
izuzetak - oštećenje – rok odmah, a naknadno samo uz dokaz

## 2. ° PRITUŽBA POVJERENSTVU ZA PRITUŽBE POTROŠAČA

- rad i sastav propisani Zakonom o zaštiti potrošača  
(poštanska usluga = javna usluga)
- u rad uključeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača



- HAKOM rješava spor u roku od 4 mjeseca na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga *Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga* – savjetodavnog tijela osnovanog pri HAKOM-u u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (način rada propisan Pravilnikom koji donosi HAKOM)
- **odluka HAKOM-a** - konačna i izvršna - žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom RH u roku od 30 dana od zaprimanja
- davatelji poštanskih usluga – obvezni sudjelovati u postupcima i u potpunosti surađivati s HAKOM-om te dostavljati sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja

# SPOROVI KORISNIKA I DAVATELJA



Godina	ZH	HP	Predmet spora
2010	13	12	6 gubitak i neobavljena usluga, 5 oštećenja
2011	32	32	17 neobavljena usluga i gubitak, 5 oštećenje
2012	49	47	25 neobavljena usluga i gubitak, 17 oštećenje; <i>9 MP</i>
2013	46	45	15 neobavljena usluga i gubitak, 12 oštećenje, 6 prekoračenje roka; <i>8 MP</i>
2014	58	53	21 neobavljena usluga, 12 gubitak, 17 oštećenje; <i>12 MP</i>
2015	70	65	21 oštećenje, 15 neobavljena usluga, 11 gubitak; <i>8 MP</i>

*\*2009. godine stupio na snagu zakon o poštanskim uslugama kojim je prvi puta predviđeno da hakom rješava sporove korisnika i davatelja usluge, kako je ranije uređeno i u elektroničkim komunikacijama*

*\*prvi upravni spor protiv odluke iz 2013.*





# ***HVALA NA POZORNOSTI !***

*Ana Šubat Perković, dipl.iur.*



HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9  
10110 Zagreb, HRVATSKA  
Tel: 01/7007 007  
Fax: 01/7007 070  
[www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)