



Јавно предузеће „Пошта Србије”, Београд  
Кабинет директора Предузећа  
Таковска 2, Београд, ПАК 135403  
Тел.:011/3022-050,факс:011/3022-100, e-mail: [kabgendir@jp.ptt.rs](mailto:kabgendir@jp.ptt.rs)

Број: 2014-146142/6  
Датум: 14. октобар 2014. године

**РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА  
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И  
ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ  
Вишњићева 8  
11158 Београд, ПАК 105421**

У оквиру јавних консултација на нацрт Правилника о изменама и допунама Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга, по позиву објављеном на Интернет страници Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, сагласно члану 36. став 3. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13 - УС и 62/14), даје следеће

**МИШЉЕЊЕ**

на нацрт Правилника о изменама и допунама Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга

У вези нацрта Правилника о изменама и допунама правилника о општим условима за обављање поштанских услуга, за који је Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција), дана 29.09.2014. године објавила позив на јавне консултације, достављамо следеће коментаре и сугестије:

- Члан 1.** нацрта Правилника о изменама и допунама правилника о општим условима за обављање поштанских услуга (у даљем тексту: нацрт Правилника) - одредбе Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 62/14) прописане у члану 38. на идентичан начин биле су прописане и у старом Закону о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 73/2010) у члану 41, изузев што су сада у ставу 3. додате речи „на српском језику“. До сада није постојала обавеза узимања изјаве пошиљаоца поштанских пошиљака у смислу одредби поменутог члана Закона о заштити потрошача. Према Закону о заштити потрошача, одговорност за оглашавање супротно члану 38. је на трговцу, односно правном лицу које се оглашава, који је у обавези да прибави пристанак потрошача на такав вид оглашавања. С тим у вези, сматрамо да није потребно додавање предложеног става у члану 11. с обзиром да јавни поштански оператор не треба да преузима одговорност на начин како је то предложено. Наведено је Агенција у свом образложењу и истакла, тако да поштански оператор који преноси пошиљке у том смислу не крши поменуте одредбе Закона. Уколико и поред нашег образложења, Агенција остане при свом предлогу, сматрамо да предложени став треба допунити тако што ће се на крају става, додати текст: „а која је саставни део уговора“. Директна пошта је услуга која се обавља искључиво на основу закљученог уговора, тако да би се на тај начин избегло узимање изјаве приликом сваке предаје пошиљака директне поште, односно додатно оптерећивање корисника и запослених у пошти;

2. За примену забране прописане **чланом 2.** нацрта Правилника, неопходно је прецизирати ко и под којим условима може у поштанским пошиљкама преносити дуван, обрађени дуван и дуванске производе. Узимајући у обзир одредбе Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, бр. 18/05, 30/10 и 62/14), којима се дефинише неповредивост поштанских пошиљака и тајност података, Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Пошта Србије) не улази у садржај поштанских пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају, те је неопходно прецизирати примену наведене забране. Из тог разлога, мишљења смо да одредбе Закона о поштанским услугама о забрањеним садржајима (члан 29.), обухватају све врсте забрана („другу робу и предмете чији је пренос забрањен законом и другим прописима“), што значи да је непотребно посебно истицати ову групацију забрањених арткала;

3. У вези чланова 3, 4. и 5. нацрта Правилника, поставља се питање односа Закона о поштанским услугама и Закона о заштити потрошача. Ово стога што је претходни Закон о заштити потрошача такође садржао другачије (краће) рокове у односу на Закон о поштанским услугама, па ипак то није имплементирано у прописе којима се уређује обављање поштанских услуга.

Члановима 3, 4 и 5. нацрта Правилника, предвиђено је скраћење рока за решавање рекламација са 30 на 8 дана. С тим у вези, констатујемо да је у највећем броју случајева, решавање рекламација корисника на нивоу Поште Србије у складу са предложеним (највећи број рекламација се решава у року који је краћи од 8 дана), али да такође постоје поједини случајеви сложенијих рекламација, где није могуће испоштовати предложени рок од 8 дана и то:

- Приликом решавања рекламација које се односе на потражни поступак, потребно је узети изјаву примаоца пошиљке на адреси. Према досадашњој процедури, прималац је ту изјаву могао дати у року од 7 дана (уколико није затечен на адреси). Уколико се прималац изјасни да му пошиљка није уручена или уколико се није одазвао да да изјаву, таква иста изјава мора се узети од пошиљаоца (да ли је примио пошиљку у ретуру). Такође, потребно је и време за проверу у „одељку неиспоручивих пошиљака“;
- Када је у питању рекламација корисника која захтева испитивање поступања две или више радних јединица или других организационих целина Поште Србије. Наиме, у појединим случајевима решавања сложенијих рекламација, потребно је узети изјаве и добити мишљење из више организационих целина овог предузећа, што свакако доприноси дужем року решавања рекламације у односу на предложени.

С тим у вези, предлажемо да у наведеним случајевима, остане досадашњи рок за решавања рекламација који износи 30 дана. Ово најпре стога што сматрамо да је Закон о поштанским услугама *lex specialis* у односу на Закон о Заштити потрошача. Истовремено указујемо да је одредбом члана 52. став 3. Закона о поштанским услугама поштански оператор дужан да се о основаности рекламације изјасни у року од тридесет дана од дана њеног подношења. Код таквог чињеничног стања, рок који је предложила Агенција није могуће одредити у случају када је Законом о поштанским услугама утврђено наведено, знатно повољније решење за поштанског оператора. Такође, сматрамо да би се утврђивањем рока од осам дана за изјашњење о основаности рекламације довео у питање квалитет решавања рекламација, што може довести до могуће грешке и прекорачења рока, који може имати значајне последице по Пошту Србије;

4. У члану 6. став 2. нацрта Правилника, прописана је обавеза оснивања саветодавног тела, међутим остаје нејасно на какве одлуке ће то тело давати мишљење, тј. потребно је појашњење реченице „Одлуке ће се доносити по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин“, која је преузета из члана 83. Закона о заштити потрошача. Став Поште Србије је да не треба преписивати одредбе других закона, без јасног објашњења и смерница за примену истих.

Имајући у виду да би саветодавно тело требало да чине представници евидентираних удружења потрошача, а да се на нивоу Предузећа рекламације решавају свакодневно и да је због рока за решавање истих потребна брзина и оперативност (предложени рок од 8 дана за решавање рекламација), предлажемо да се наведено саветодавно тело састаје два пута годишње, при чему би био анализиран претходни период са примедбама и предлозима за унапређење решавања рекламација. Што се тиче комисије за решавање рекламација, у циљу бржег решавања рекламација, предлажемо да се комисија састаје само у случајевима када корисник сматра да му је неком одлуком Поште Србије ускраћено право по било ком основу. Такође, комисија би могла да се састаје и у случајевима најсложенијих рекламација, са испостављеним одштетним захтевима који превазилазе износе прописане Законом о поштанским услугама и који могу постати предмет судског спора. Предлажемо да се чланом 6. нацрта Правилника прецизира састав саветодавног тела и комисије за решавање рекламација (број представника евидентираних удружења потрошача, Агенције, поштанског оператора) као и интензитет састајања у складу са нашим коментарима.

Контакт особа: Катарина Томашевић, email: katarina.tomasevic@posta.rs