



**ОДЛУКА**  
**о одређивању услова**  
**за приступ поштанским услугама**  
**ЈП „Пошта Србије”, Београд**  
**ради заштите потрошача**

Београд, јануар 2022. године

Јавно Предузеће „Пошта Србије”, Београд

На основу чл. 82. став 4, чл. 91. и чл. 140. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21) и члана 40. став 1. тачка 22) Статута Јавног предузећа „Пошта Србије”, Београд („Службени ПТТ-гласник”, бр. 1094/17, 1261/19 и 1432/21), доносим

**О Д Л У К У**  
**О ОДРЕЂИВАЊУ УСЛОВА ЗА ПРИСТУП ПОШТАНСКИМ УСЛУГАМА**  
**ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД РАДИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА**

**Тачка 1.**

Овом одлуком одређује се јединствени број – телефонска линија (0800 111 223), која омогућава потрошачима – корисницима поштанских услуга Јавног предузећа „Пошта Србије”, Београд (у даљем тексту: Предузеће) да, без накнаде, лако контактирају Предузеће у вези са питањима и проблемима коришћења поштанских услуга, у смислу квалитета и услова коришћења тих услуга, у складу са Законом о заштити потрошача.

Линија из става 1. ове тачке представља бесплатан начин пријема рекламација и иста се одређује за употребу равноправно са постојећим сервисима Предузећа, претходно одређеним за пријем рекламација изјављених на услуге Предузећа из става 1. ове тачке.

**Тачка 2.**

У Предузећу се образује Саветодавно тело за заштиту потрошача у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд (у даљем тексту: Саветодавно тело), које има председника, заменика председника и 4 (четири) члана, од којих је 1 (један) овлашћени представник евидентираног удружења или савеза, које се бави заштитом потрошача.

Саветодавно тело образује се одлуком директора Предузећа, којом се утврђују и задаци тог тела.

Учешће представника удружења или савеза из става 1. ове тачке обезбеђује се упућивањем писаног позива на адресе најмање три такве организације, евидентирание на званичној интернет страници Министарства трговине, туризма и телекомуникација, од којих се за члана бира један представник, по приложеном овлашћењу.

Саветодавно тело доноси пословник о раду којим се ближе уређује организација и начин рада.

Начин, динамику, методологију, време и место рада Саветодавног тела одређује председник тог тела, односно заменик председника у одсуству председника, у договору са члановима тела, сагласно пословнику из става 4. овог члана.

**Тачка 3.**

У Предузећу се образује и Комисија за решавање рекламација потрошача Јавног предузећа „Пошта Србије” Београд (у даљем тексту: Комисија) у чији састав је укључено десет запослених Предузећа и један представник удружења и савеза из члана 140. Закона о заштити потрошача, евидентираних на званичној интернет страници Министарства трговине, туризма и телекомуникација.

Учешће представника удружења и савеза из става 1. ове тачке обезбеђује се упућивањем писаног позива на адресе најмање три такве организације, од којих ће бити изабран један представник.

Начин, време, динамика и методологија рада, као и задаци Комисије уређују се одлуком директора Предузећа којом се образује Комисија.

**Тачка 4.**

Корисник има право да изјави рекламацију Предузећу, ради остваривања својих права, у складу са Законом о поштанским услугама и Законом о заштити потрошача.

Корисник услуга у смислу става 1. ове тачке јесте физичко лице које користи поштанске услуге Предузећа.

Рекламација из став 1. ове тачке подноси се усмено, писаним путем, у јединицама поштанске мреже, у надлежним стручним службама организационих делова Предузећа надлежним за пријем поднесака или попуњавањем, прописаних образаца који су, доступни на корпоративном сајту Предузећа, путем поште или електронским путем.

Рокови за решавање рекламација поднетих, у складу са овом одлуком, на један од прописаних начина, дефинисани су Законом о заштити потрошача.

Потражни поступци у вези са поштанским услугама у међународном поштанском саобраћају, решавају се у складу са прописима којима се уређује обављање поштанских услуга.

**Тачка 5.**

Ступањем на снагу ове одлуке, престаје да важи Одлука о одређивању додатних услова за обезбеђивање заштите потрошача у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд, бр. 2015-84151/28 од 11. августа 2015. године, 2015-84151/56 од 9. децембра 2015. године, 2015-84151/121 од 19. јануара 2017. године, 2015-84151/137 од 3. јануара 2019. године и 2015-84151/166 од 28. маја 2021. године.

**Тачка 6.**

Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном ПТТ-гласнику” и објављује се и на корпоративном сајту Предузећа.

**Број: 2021-195128/10**

**Датум: 12.01.2022. године**

**ВРШИЛАЦ ДУЖНОСТИ ДИРЕКТОРА  
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ПОШТА СРБИЈЕ”,  
БЕОГРАД  
Зоран Ђорђевић, с. р.**