

U Zagrebu, dana 30. ožujka 2020. godine

**Bilten – regionalni portal**  
N/r:Andrea Milat, glavna urednica

**Predmet: Zahtjev za ispravak**

Poštovana,

Obraćamo Vam se u zastupanju društva GLOVOAPP TECHNOLOGY d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Trg Josipa Jurja Strossmayera 5, OIB: 48879371584 (u daljnjem tekstu: **Klijent**). Kao što Vam je zasigurno poznato, na portalu [www.bilten.org](http://www.bilten.org) dana 26. ožujka 2020. godine objavljen je tekst autorice Dunje Kučinac pod naslovom „*Platformski rad: poslovni model iz pakla*“, a koji obiluje neistinitim i netočnim, pa čak i klevetničkim tvrdnjama koje se odnose na Klijenta, zbog čega isti ovim putem temeljem članka 40. Zakona o medijima (Narodne novine 59/2004, 84/2011, 81/2013) podnosi ovaj zahtjev za ispravak, a koji se mora objaviti bez promjena i dopuna na istom ili istovrijednom mjestu programskog prostora i na isti ili istovrijedan način na koji je bila objavljena informacija na koju se ispravak odnosi.

Klijent preglednosti radi ističe tvrdnje koje su netočne, odnosno neistinite:

- **Tvrdnje o navodnim ucjenama dostavljača** – tvrdnja da su dostavljači na bilo koji način ucijenjeni apsolutna je neistina kojom se ugrožava ugled i dobar glas Klijenta. Iako čitav članak obiluje zlonamjernim i netočnim tvrdnjama, Klijent ipak vjeruje da su iste rezultate autoričine neupućenosti u Klijentov poslovni model. Naime, činjenica jest da dostavljači sami biraju kada će i koliko će raditi, dok Klijent ne raspolaže baš niti jednom mogućnošću da ih „natjera“ na rad, već ih eventualno može na isto potaknuti pozitivnim mjerama (dodatnom zaradom) – koje mjere odnosno ponude dostavljači mogu, ali ne moraju prihvatiti. Nejasno je u kojem dijelu autorica ovdje vidi „ucjenu“.
- **Ocjena izvrsnosti** – radi se elementu koji postoji od samog početka Klijentovog poslovanja (dakle, i prije i bez obzira na trenutne negativne okolnosti). Ovaj element se – što je logično - može primjenjivati samo tijekom vremena kada dostavljači sami odluče raditi, a postoji i služi radi prepoznavanja i razlikovanja dobrih dostavljača od onih loših, sve radi pružanja što bolje usluge krajnjim korisnicima. Sve usporedive platforme imaju takve sustave, uključujući Uber na kojem se ocjenjuje vozač nakon svake vožnje, Amazon na kojem se ocjenjuje prodavatelj, itd. Ako autorica možda smatra da se radi o elementu koji je isključivi produkt *gig* ekonomije (a koja joj je očito neprihvatljiva i strana), onda valja primijetiti i da velik dio poslodavaca (npr. banke, velika poduzeća) već jedno dulje vrijeme polaže veliku pažnju i značaj u redovno ocjenjivanje i praćenje svojih radnika (tzv. *appraisal* postupci), što je uostalom postao standard na svim poljima.
- **Povećanje opsega posla i uvjeti obavljanja posla** – ova fraza se u članku koristi bez jasnog objašnjenja što to uopće znači. Dostavljači su plaćeni po obavljenoj narudžbi: ukoliko dolazi do povećanja broja narudžbi, dostavljači zarađuju više. Ukoliko autorica pak aludira na veći volumen pojedinačnih narudžbi iz dućana, takvih „velikih“ narudžbi je malen dio u ukupnim narudžbama (ispod 5%). Uz to, prilikom takvih velikih narudžbi dostavljač dobiva poseban dodatni bonus do 30% u odnosu na uobičajenu kompenzaciju, kao nagradu za odrađivanje velike narudžbe (što autorica ne spominje). Također, velike narudžbe dodjeljuju se samo kuririma u automobilima, koji imaju mogućnost prijevoza većeg broja artikala.

Vezano za komentar autorice o tome da dostavljači moraju čekati u trgovinama – on je zapanjujuće ignorantan, čak toliko da se mora tumačiti kao zlonamjeran, obzirom da je napisan u vremenu kada se ispred svakog supermarketa stvaraju redovi kupaca zbog gužve unutar dućana i pravila o držanju udaljenosti (tzv. socijalnom distanciranju) između ljudi.

- **Aдекватna zaštita dostavljača** – porazno je da se činjenica nedostatka zaštitnih maski i rukavica za dostavljače pripisuje nedostatku brige Klijenta za svoje dostavljače. Širokoj javnosti, pa i samoj autorici, već je tjednima poznata činjenica sveopće nestašice upravo zaštitne opreme. Ostaje nejasno kako bi onda, u situaciji u kojoj čak i zdravstveni djelatnici javljaju kronični nedostatak zaštitne opreme, Klijent trebao odmah naći barem 1.000 zaštitnih maski i rukavica, potrebnih da opremi cijelu flotu dostavljača. Međutim, unatoč nestašici i mnogobrojnim zaprekama, a zahvaljujući neprekidnom trudu i zalaganju Klijenta, sretni smo i ponosni da možemo javiti da je Klijent u međuvremenu uspio osigurati dovoljan broj zaštitnih maski i rukavica, te bi time svi dostavljači od dana 27. ožujka 2020. godine trebali imati zaštitnu masku i rukavice.

U odnosu na dobavu zaštitnih kaciga, komentar je jednako neupućen, pa i zlonamjeran, kao i onaj o čekanju ispred dućana – potres se dogodio u nedjelju (neradni dan), nitko ga nije mogao predvidjeti, a odlukom Kriznog stožera sve trgovine osim prehrambenih su zatvorene, pa ostaje još veći misterij kako autorica smatra da je bilo tko mogao nabaviti zaštitne kacige u tom trenutku.

Međutim, vezano za samu zaštitnu opremu, Klijent posebno naglašava da dobava iste nije njegova obveza, već isključivo njegova dobra volja. Kao što to i sama autorica primjećuje, doista dostavljači nisu radnici Klijenta, oni imaju svog vlastitog poslodavca na kojem leži obveza osiguranja uvjeta rada. Unatoč tome da to nije njegova obveza, Klijent je svojim suradnicima u ovoj iznimnoj situaciji izašao u susret najviše što može.

- **Nedostatak povećanja naknada i ostali financijski aspekti** – autorica nažalost pokazuje veliko nerazumijevanje ekonomskog modela i općenito profitabilnosti (bilo kojeg) poduzeća. Naime, ono što Klijent nudi je platforma koja spaja korisnike, dostavljače i partnere. Plaćanja korisnika i partnera čine sredstva za plaćanje dostavljača i svih ostalih troškove poslovanja. U ovim okolnostima ne samo Klijent, već i društva s usporedivim poslovnim modelima posluju s gubitkom, zbog čega je svaka naknada dostavljačima zapravo subvencionirana od strane Klijenta, odnosno fondova rizičnog kapitala koji su investirali u Glovo.

Autorica također navodi da su ukinuti tzv. kišni bonusi, što je u potpunosti netočno. Kišni bonusi i dalje postoje, ali se isplaćuju - kada pada kiša! Točnije, radi se o bonusima koji se aktiviraju u slučaju lošeg vremena koje otežava rad dostavljačima. Jasno je da Klijent nema utjecaja na vremenske (ne)prilike. Ukoliko je vrijeme lijepo, kišni bonus se ne isplaćuje – ne znači da je ukinut.

Spominje se da Klijent postaje važan izvor zarade raznim ljudima, ali u potpuno krivom svjetlu. Trenutna ekonomska realnost je ta da nas očekuje val otkazivanja, zbog čega će mnogima dobro doći opcija da na ovaj način popune kućni budžet, što je svakako bolja opcija nego opterećivati državni proračun i pritom ne raditi ništa. Bez usluge koju Klijent omogućuje, mnogi restorani bi ovih dana zbog postojećih restriktivnih mjera mogli jednostavno zatvoriti svoja vrata, a posljedično tome

otпустiti svoje radnike. Uz to, nekim ljudima u (samo)izolaciji ovakva mogućnost naručivanja doslovno omogućuje preživljavanje.

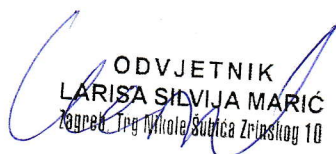
- **Opasnost za širenje zaraze** – tvrdnja da "Sve ove polovično i nedosljedno provedene ili pak nepostojeće mjere dovode vozače, ali i kupce u samoizolaciji u realnu opasnost od zaraze i njenog širenja." izrazito je zlonamjerna, opasna i neutemeljena. Vladajuća tijela u ovome trenutku pokušavaju spriječiti veća okupljanja ljudi kako bi se smanjio rizik zaraze. Dostava na profesionalan način omogućava da korisnici doista ostanu u svojim kućama te da hrana i osnovne namirnice i dalje pristižu uz minimalne kontakte između restorana, dostavljača i korisnika. Iako autorica spominje neke od sigurnosnih mjera koje koristi Klijent odnosno dostavljači, bez ikakvog ih obrazloženja odbacuje odnosno umanjuje njihovu korisnost. Dakako, pritom autorica ne nudi niti jednu alternativu, što je i razumljivo – naime, sve što se u ovoj situaciji može poduzeti, Klijent je već poduzeo, pa i prije službenog uvođenja restriktivnih mjera.
- **Komentar o upravi** - "dok uprava Glova, dozvoljavam si zamisliti, sjedi iza zaključanih vrata ureda, klikće "boost" na Facebook oglase i smišlja kojim će novim besramnim frazama potaknuti svoje vozače da odpedaliraju još koji kilometar." – i dok shvaćamo da se radi o mišljenju autorice, na koje ona svakako ima pravo, moramo reći da smatramo da je ovaj komentar doista grub, neprikladan, ali i vrlo uvredljiv za čitav tim koji neumorno radi do kasno navečer, vikendima i kada god treba kako bi se održalo poslovanje te pomoglo partnerima, dostavljačima i korisnicima u ovoj kriznoj situaciji. U tom smislu isto tako smatramo da je podcjenjivački ton, pa donekle i autoričino grubo i posprdno komentiranje poruke Klijenta dostavljačima, a iza koje Klijent i dalje stopostotno stoji („Zaista smo vam neopisivo zahvalni na svemu što radite ovih dana. Vi ste pravi heroji našeg grada“.), doista ružno i nepotrebno.

Ljubazno molimo da sukladno primjenjivim odredaba Zakona o medijima bez odgode ovaj tekst u cijelosti objavite na svom portalu.

S poštovanjem,

Larisa Silvija Marić, odvjetnica

Zajednički odvjetnički ured Dejan Stajčić i Larisa Silvija Marić

  
ODVJETNIK  
LARISA SILVIJA MARIĆ  
Zagreb, Trg Nikole Šubića Zrinskog 10

*Zajednički odvjetnički ured*  
Dejan Stajčić i  
Larisa Silvija Marić  
Zagreb, Trg Nikole Šubića Zrinskog 10