

**HU Hrvatska udruga za
ZP zaštitu potrošača
poštanski pretinac 95
10090 ZAGREB - SUSEDGRAD**
tel/faks 01- 46 333 66
e-pošta : huzp@zg.htnet.hr
www.huzp.hr

Otvoreno pismo

- * **Hrvatskim telekomunikacijama d.o.o.**
- * **HTmobile d.o.o.**
- * **VIP d.o.o.**

Kako spriječiti neopravdano visoke telefonske račune u nepokretnoj i pokretnoj telefoniji?

Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača (HUZP) učestalo se javljaju potrošači telefonskih usluga smatrajući da imaju visoke telefonske račune (ne samo) u nepokretnoj telefoniji , jer smatraju da nisu dovoljno zaštićeni od svojih pružatelja telekomunikacijskih usluga.

Kada se potrošači koriste Internetom javljaju se nekakvi programi tzv. 'trojanski konji' koji prekidaju internetsku vezu preko provajdera bez znanja korisnika i spajaju se modemske preko međunarodne veze što je jako skupo i tereti račun potrošača.

U Hrvatskim telekomunikacijama znadu za tu pojavu , ali iz njima poznatog razloga ne žele blokirati pravce prema tim međunarodnim pozivima da bi tako zaštitili korisnika usluga. Zašto ne žele spriječiti povećan i neželjen trošak svojih korisnika?

Nadalje u mobilnoj telefoniji na mobilne uređaje potrošača dolaze lažne poruke kojima se obavještavaju da je za njih stigla poruka na broj telefona 0088... , da su dobitnici nagrade od 5000 kuna i neka zovu broj telefona u inozemstvu, ali samo s nepokretnog telefona. Tako netko u inozemstvu ostvaruje zaradu , a potrošači u svom neznanju trebaju platiti velike telefonske račune domaćim pružateljima telekomunikacijskih usluga.

Prema našem saznanju, niti jedan operator mobilne telefonije nije putem SMS poruka obavijestio svoje korisnike usluga da ne nasjedaju na lažne poruke, ali kada nam žele priopćiti neku svoju reklamnu poruku putem SMS-a istu nam pošalju uopće ne pitajući nas je li to želimo.

Pružatelji telekomunikacijskih usluga vrlo lijepo znadu sročiti reklamne poruke kako privući potrošače i uzeti im novac za svoju uslugu, pa bi onda bilo i korektno prema nama potrošačima da nas obavijeste da ne bi nasjedali takvim i sličnim lažnim porukama.

Možda će naši pružatelji telekomunikacijskih usluga jednoga dana shvatiti da uz to kada uzimaju novac trebaju i nešto davati svojim korisnicima usluga i potrošačima za jedan što bolji vid suradnje i pošteniji odnos.

Tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar