



## Telekom - udruga za promicanje prava potrošača

### Pitanje

**Protiv mene se vodi sudski postupak zbog troška pozivanja prema 060 brojevima od 3900 kn koji nisam napravila. Zaračunali su mi poziv svaku sekundu, što je nemoguće. Mogu li ikako dokazati istinu?**



**Đuro Lubura, predsjednik potrošačke udruge Telekom**

### Odgovor

Nisam upoznat s vašim slučajem i ne mogu komentirati sudske postupke u tijeku, pa ću odgovoriti vrlo načelno. Za početak, uzmite odvjetnika ako sami ne poznajete pravila parničnog postupka. Velik broj predmeta presudi se na štetu potrošača zbog toga što nisu dobro iskorištene sve mogućnosti u sudskom postupku. Predlažem da od suda zatražite provođenje vještačenja u kojem bi se utvrdilo je li se davatelj usluga s dodanom vrijednošću držao svih propisanih obveza, poput davanja obavijesti o cijeni usluge prije početka naplate. Prema ovome što ste u pitanju naveli, rekao bih da nije jer tada ne bi bilo moguće toliko često uspostaviti poziv koji vam je naplaćen. Budući da tvrdite da uopće niste pozivali brojeve s dodanom vrijednosti, u vještačenju će trebati utvrditi i je li vaš operater poduzeo sve mjere da telekomunikacijske vodove posredstvom kojih je spojena vaša pretplatnička linija zaštiti od neovlaštenog pristupa. Ako ste sigurni da ni vi niti itko od ukućana doista nije izazvao trošak, nemojte se bojati dodatnih troškova u postupku jer ih u konačnici plaća onaj tko izgubi.