



 **POTROŠAČ** Gubitak mobitela u i

Račun



POMOĆ
Ako mislite da vas je operater zaključao, javite se HAKOM-u na 01/7007-060



inozemstvu može imati teške posljedice 9.000 eura

Operater mora upozoriti na veliku potrošnju, ali u ovom slučaju prevaranti su bili brži

Piše: VEDRAN MUŠURA

Ukrali su mi mobitel tijekom boravka u Španjolskoj. Odmah sam prijavio krađu svome mobilnom operateru. Sljedeći dan sam ih opet zvao i saznao da su tek tada blokirali SIM karticu. Navečer tog dana, vrativši se doma s puta, vidio sam da su mi kradljivci nabili 19.020 eura računa, požalio nam se čitatelj iz Slovenije.

Naš čitatelj smatra da ne treba platiti račun jer se radi o propustu operatera. Iako je riječ o državljaninu Slovenije, ovo se može dogoditi i vama tijekom putovanja u EU. Što možete napraviti u slučaju gubitka ili krađe mobitela? Kako se zaštititi od mogućeg propusta vašeg operatera te izbjeći mukotrpno natezanje na

sudu oko toga tko će platiti trošak?

- Mobilni operater mora odmah obavijestiti potrošača o izvanredno velikim troškovima i zaštititi korisnika i otkloniti bilo koju mogućnost da mu se nanese daljnja šteta - objasnili su nam iz udruge Potrošač te dodali:

- Teleoperater u skladu s prethodno prosječnom potrošnjom može ustanoviti da je došlo do zlorabe te samim time zaustaviti nastanak daljnjih troškova - poručuju iz udruge. U HAKOMU-u naglašavaju kako postoje i iznimke. - **Regulirane** cijene se odnose samo na telefoniranje u zemljama Europske unije, a mogu biti i drugačije ako je korisnik sa svojim operaterom ugovorio neku drugu tarifu. Ako se korisnik nalazi izvan Europske unije, ili iz EU zove zemlju izvan EU i obratno,

operateri će naplaćivati drugačije cijene, u skladu sa svojim cjenikom usluga - objasnili su.

No nisu svi slučajevi ovako ekstremni. Slučaj našeg čitatelja iz Zagreba pokazuje kako će neki operateri izaći u susret korisniku.

- Išao sam na poslovni put u Austriju. Na putovanja sam koristio računalo i USB stick za mobilni internet koje je automatski napravilo nadogradnju jednog programa. Zahvaljujući tome, vrativši se u Hrvatsku, neugodno me iznenadio račun za mobilni internet od 9000 kuna. Tada sam se odlučio žaliti i probati se dogovoriti - prisjetio se čitatelj. Budući da je dugogodišnji pretplatnik i što kao poduzetnik ima status većeg korisnika, operater mu je izišao u susret te mu smanjio račun na 2000 kuna.



Cijene roaminga u Europskoj uniji

ODLAZNI POZIVI
2,28 kn/min

obračunska jedinica: 1 s uz mogućnost naplate za uspostavu poziva u trajanju od najviše 30 s

DOLAZNI POZIVI
0,26 kn/min

obračunska jedinica: 1 s

SMS PORUKA
0,76 kn/poruka

PRIJENOS PODATAKA
4,26 kn/mB

obračunska jedinica: 1 kB

1 ODMAH ZOVITE SVOG OPERATERA

Tko izgubi mobitel, mora se odmah javiti operateru koji će blokirati karticu, tj. telefonski broj. Operater mora upozoriti korisnika ako je potrošnja dvostruko veća od prosječne.

2 PRIJAVITE KRAĐU MOBITELA POLICIJI

Potrošač mora prijaviti krađu policiji, koja će sastaviti zapisnik. Taj zapisnik treba poslati mobilnom operateru. To mu je potvrda da nije riječ o lažnoj prijavi.

3 TRAŽITE ISPIS TELEFONSKIH POZIVA

To je važno u eventualnom sporu s mobilnim operaterom. Po ispisu poziva vidjet će se kad su nabijeni troškovi i vrijeme usporediti s prijavom nestanka mobitela.

4 LIMITIRAJTE NEKE USLUGE

Može se ograničiti potrošnja, zabraniti pozivanje brojeva s posebnom tarifom ili isključiti usluge poput data roaminga ili podatkovnog prometa (interneta) u inozemstvu.