



**HRVATSKA UDRUGA  
ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**  
[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

**Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB**  
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 8. listopada 2018.  
Naš broj : 1630/18

**Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti**  
**Predsjednik Vijeća HAKOM-a g. Tonko Obuljen**  
**Ravnatelj HAKOM-a g. mr. sc. Miran Gosta**

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 Zagreb,

[predsjednik@hakom.hr](mailto:predsjednik@hakom.hr) ; [ravnatelj\\_hakom@hakom.hr](mailto:ravnatelj_hakom@hakom.hr)

Predmet: neravnopravnost potrošača u odnosu s davateljima usluga

Poštovani,  
u Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača smatramo da HAKOM ili Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti treba voditi računa o krajnjim korisnicima i održavati i promicati ravnopravno i održivo tržišno natjecanje, uz pravedne uvjete za sve sudionike.  
Tako nešto i piše na Vašim web stranicama.  
HAKOM bi trebao biti regulator koji ne bi smio davati prednost ili biti naklonjen niti potrošačima, ali niti davateljima usluga.

Navesti ćemo samo dva primjera gdje su potrošači u neravnopravnom položaju prema davateljima usluga:

Davatelji usluge interneta mogu isporučivati 30% manju brzinu nego što im potrošači moraju platiti. Teoretski mogu potrošačima legalno ne isporučivati brzinu koju plaćamo i mogu je isporučiti nekom drugom, a mi moramo platiti ono što ne dobijemo. To što su jednom potrošaču uskratili 30% brzine mogu prodati drugom potrošaču i tako mogu ostvariti ekstra dobit.  
Radi ravnopravnog odnosa tražimo da platimo 100% brzine koju dobijemo i ne tražimo da se telekomunikacijske tvrke primoraju da nam ustupaju 130% brzine interneta, a da mi plaćamo 100% brzine.

Također tražimo da nas potrošače HAKOM zaštiti od diskriminacije davatelja usluge prilikom raskida ugovora. U slučajevima kada potrošači raskidaju ugovor svojom krivnjom oni plaćaju davateljima usluge određenu naknadu do isteka ugovora, ali ako davatelj usluge ne može ispoštivati ugovorene odredbe i potrošač radi toga želi raskinuti ugovor, tada davatelj usluge ne mora ništa platiti potrošaču. Nisu li to ipak neravnopravni odnosi. HERA kao regulator je to riješila da potrošači mogu prelaziti ili raskidati ugovor bez plaćanja naknada.

Poštovani g. predsjedniče Vijeća HAKOM-a i ravnatelju HAKOM-a smatrate li Vi da je u ova dva nabrojena slučaja došlo do neravnopravnosti davatelja usluge i potrošača?  
Što mislite poduzeti da se spriječa takav neravnopravni i diskriminirajući odnos prema potrošačima?

U očekivanju Vašeg odgovora

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača novčano pomaže  
Grad Zagreb  
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*