



**HRVATSKA UDRUGA
ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**
www.huzp.hr
huzp@zq.t-com.hr

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

Zagreb, 7.siječnja 2019.
Naš broj :1630-2/18
036/19

**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

prijava@hakom.hr ; ravnatelj_hakom@hakom.hr

053-02/18-02/01
376-05/18-01/2 od 23.10.2018.

Predmet: neravnopravnost potrošača u odnosu s davateljima usluga

Poštovani,

zahvaljujemo na Vašem odgovoru gornjeg broja pa nas najprije interesira koje ćete Vi to prijedloge udruga potrošača pa i naše podržati i kada predviđate da će se mijenjati ili nadopunjavati pravna pravila.

Drago nam je da cijenite mišljenje udruga potrošača , a napisali ste i da možemo očekivati službeni poziv HAKOM-a u drugoj polovini studenoga, te ste vjerojatno obaviješteni da takav poziv do nas nije došao i možemo pretpostaviti da sastanka s udrugama potrošača uopće nije bilo.

Slažemo se s Vama da je Uredba 2015/2120 omogućila upravljanje prometom i eventualno ograničenje brzine interneta, ali zaboravili ste napisati da to smije biti samo u rijetkim i ograničenim slučajevima i ne može biti pravilo.

(8) Pri pružanju usluga pristupa internetu davatelji tih usluga trebali bi prema svom prometu postupati jednako, bez diskriminacije, ograničavanja ili ometanja, neovisno o njegovu pošiljatelju ili primatelju, sadržaju, aplikaciji ili usluzi ili terminalnoj opremi. Prema općim načelima prava Unije i ustaljenoj sudskoj praksi, prema usporedivim situacijama ne bi trebalo postupati različito, a prema različitim situacijama ne bi trebalo postupati jednako osim ako je takvo postupanje objektivno opravdano.

Navodite kako ste omogućili da brzina nikako ne bi smjela biti manja od 70% onoga što plaćamo, a zašto kao regulator ne bi stavili da plaćamo onu brzinu koja može biti isporučena , vodeći se minimalnim brzinama što također Uredba regulira. Nije nam jasno zašto je to 70% od onoga što plaćamo? Zašto nije 90% ili 99% ? Zašto onda po principu nediskriminacije niste napravili da mi potrošači plaćamo 100% brzine, a da nam davatelji usluga moraju isporučiti 130% ? Zašto ste dozvolili da nas mogu legalno krasti za 30%?



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

Što biste napravili da dođete u trgovinu i da ste tražili kilogram salame, a trgovac kaže da uslijed tehničkih poteškoća nema više od 700 grama koje će Vam prodati po cijeni 1 kilograma. Da li biste kupili tu salamu? Vjerojatno ne biste, ali mi kupujemo 30% manje.

Davatelji usluge mogu vidjeti koliko nam isporučuju brzine i mogu to pratiti zašto ih kao regulator ne obvezete da nam po tome vrše i naplatu uz evidenciju brzine na računu?

Zašto dozvoljavate da nas diskriminiraju kada u Uredbi o kojoj je ovdje riječ piše:

Članak 1.

Predmet i područje primjene

1. Ovom Uredbom utvrđuju se zajednička pravila za zaštitu jednakog i nediskriminirajućeg postupanja s prometom u pružanju usluga pristupa internetu i povezanih prava krajnjih korisnika.

Nije nam jasno zašto se kao regulator ne držite Uredbe jer je poznato da se ona mora primjenjivati u nacionalnom zakonodavstvu iako nije u našim pravnim propisima?

Znate i vidite problem pa zašto ne inicirate promjenu pravnih propisa, ako Vam je stalo do potrošača ili do kapitalista koji Vas financiraju kroz naš novac ?

Nedavno smo održali sastanak s predstavnicima DG Communications; Networks; Content and Technology Unit B2 – Implementation of the Regulatory Framework gospođom Idom Dojčinović i gospodinom Dejanom Flaškerom koji su rekli da u Sloveniji brzina interneta nije manja od 99% od onoga što potrošač plaća. Zašto u Hrvatskoj nije tako?

Dali ste nam odgovor o raskidima ugovora i penalima. Možemo se složiti s time da je to regulirano Zakonom o elektroničkim komunikacijama. Zakon je na prijedlog vjerojatno HAKOM-a i Vlade Republike Hrvatske donio Sabor Republike Hrvatske. Donijeli su ga ljudi koji ga mogu i promijeniti !

Zar Vi niste vidjeli da se tu diskriminiraju potrošači (Uredba inače brani diskriminacijau) jer kada mi potrošači odustajemo od ugovora jer mi to iz nekog razloga želimo plaćamo određene penale koji usput budi rečeno nisu transparentno navedeni , a kada nam davatelj usluge ne može dati ono na što se obvezao ugovorom on nama potrošačima ništa ne plaća (diskriminacija , neravnopravnost) **već mi moramo biti sretni** što od njega možemo otići, a da mi ništa ne moramo platiti.

Ovdje bi Vam skrenuli pozornost na zakon koji se pozivate koji u članku 41.stavak 4. navodi:

(4) Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog odnosa u bilo kojem trenutku. Ugovorom se može utvrditi da pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili drugu odgovarajuću naknadu u skladu s općim uvjetima poslovanja, osim u slučaju iz članka 42. stavka 9. ovoga Zakona. Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od dvije godine.

Ovdje se stavlja naglasak na MOŽE utvrditi da pretplatnik plati, ali regulatorna agencija može to izmjeniti da i NE MORA platiti.



Projekte zaštite potrošača novčano pomaže

Grad Zagreb

Nismo ovlašteni davati pravne savjete

Tako je regulirala Hrvatske energetska regulatorna agencija – HERA da prilikom prelaska drugom davatelju usluga potrošač ne mora ništa platiti. Zašto to ne može HAKOM, odnosno ako mi moramo platiti zašto to ne mora platiti davatelj usluge. Nismo u ravnopravnom odnosu već smo mi potrošači diskriminirani.

Tko predlaže promjenu? Je li to regulator ili netko treći jer mi potrošači smo Vas obaviještavali, ali od toga ništa !

Ovim dopisom smo željeli argumentirati , a citiranjem dijela Uredbe i dokumentirati zabranu diskriminacije potrošača, a Vas molimo da i Vi citirate članke Uredbe koji dozvoljavaju diskriminaciju potrošača u vidu plaćanja 30% više za uslugu koju ne dobivaju i da potrošači prilikom raskida moraju plaćati nekakve penale, a da to davatelji usluge temeljem Uredbe ne moraju.

Mi smo mišljenja da ove dvije teme nisu u skladu s regulatornim okvirom posebno Uredbe EU 2015/2120 koje se ne pridržavate kao Agencija i davatelji usluga jer suprotno Uredbi diskriminirate potrošače.

Nažalost mi nemamo vremena čekati razvoj tržišta, mreža i tehnologije (kako navodite očekujući promjenu) da prestanete diskriminirati potrošače jer to možete odmah napraviti donošenjem Pravilnika ili izmjenom temeljem Uredbe.

Uz najbolje želje u Novoj 2019.g. Vama i Vašim suradnicima

očekujemo Vaš odgovor

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



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