



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

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

Zagreb, 21. studenoga 2019.  
Naš broj :1704/19

**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

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

Predmet: davatelji telekomunikacijskih usluga i plaćanje opreme

Poštovani,

javljam nam se potrošači koji su raskinuli ugovore s dosadašnjim davateljima telekomunikacijskih usluga, te su vratili opremu kako je davatelj usluge zatražio putem poštanskih usluga.

Nakon desetak dana dobivaju obavijest od davatelja usluge da oprema nije stigla kompletna ili da je neispravna.

Traži se od njih da pokriju trošak opreme u punom iznosu pa čak im se i prijeti nekakvom kaznom u iznosu od 1600,00 kuna.

Kada se potrošač žali najednom se pronađe oprema ili ona proradi.

Vama bi kao regulatoru svakako trebalo biti poznato da primatelji paketa trebaju odmah prilikom preuzimanja paketa provjeriti sadržaj i utvrditi da li ima kakvih neusklađenosti odnosno provjeriti da li je sve stiglo u redu i da li je ispravno.

Kako je moguće da nakon desetak dana davatelj usluge reklamira i to kod potrošača neispravnost paketa, a ne kod pošte ili poštanske službe koja je obavila dostavu? Ukoliko nešto nedostaje u paketu onda treba to i zapisnički konstatirati, ako je paket oštećen uslijed manipulacije (bacanja paketa) opet treba tražiti da se sastavi zapisnik i na kraju krajeva takvu pošiljku primatelj treba odbiti i treba se službeno vratiti pošiljatelju.

To se ne radi već se traži od potrošača da bude odgovoran i da plati opremu.

Vjerujemo da jedan dio potrošača i plati nešto što ne bi trebali platiti, jer se osjećaju nesigurno prema „velikim“ davateljima usluga.



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

Nadalje nije rijetko da je takva oprema kod potrošača i više godina i da joj je prošao amortizacijski vijek te ima financijsku vrijednost 0,00 kuna, a želi se naplatiti potrošaču puna vrijednost opreme. Tko im je dao dozvolu da prodaju stare i amortizirane proizvode? Da li su statutom u mogućnosti to raditi? Prodavati amortiziranu opremu po punoj cijeni!

Na kraju traže o potrošača da plati i kaznu zato što nije vratio opremu pa tako i uređaj koji im prodaju cijenu potrošaču 800,00 kn, koji je amortiziran potrošač bi trebao platiti 1600,00 kn.

Vjerojatno Vi i imate i dokaze o tome što mi pišemo, a ako nemate poslati ćemo Vam.

Na kraju još i pitanje tko im je dao dozvolu za takvo ponašanje prema potrošačima, a Vi možete napisati da je to u Općim uvjetima, a opet se onda postavlja pitanje tko odobrava Opće uvjete? Da li je to regulator koji bi trebao biti jednak prema svim strankama u postupku ili regulator dozvoljava diskriminaciju potrošača o čemu smo Vam već i pisali!

Unaprijed zahvaljujemo na odgovorima na postavljena pitanja jer mi potrošači ne tražimo da pogodujete nama potrošačima, ali se isto protivimo i tome da pogodujete davateljima usluga kao jačoj strani.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



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