

From: HUZP [mailto:huzp@zg.t-com.hr]
Sent: Saturday, August 22, 2020 8:32 AM
To: 'Miran Gosta'
Subject: RE: diskriminacija potrošača



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

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

Zagreb, 22. kolovoza.2020.
Naš broj : 1535-2/20

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 ; ravnatelj@hakom.hr

Poštovana gospodo ,

zahvaljujemo Vam na izuzetno brzom odgovoru. Mi vjerujemo da ne smatrate da se radi o toleriranju diskriminacije između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga od strane HAKOMA kao regulatora koji bi trebao regulirati odnose između davatelja usluge i potrošača barem da budu ravnopravni, a ne da pogodujete davateljima usluge kao jačoj strani.

Nažalost ipak HAKOM kao regulator ne postupa jednako i ravnopravno barem mi to u ovom slučaju ne vidimo.

Ako prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama potrošač na reklamaciju računa može djelovati prigovorom u roku 30 dana, a radi se o financijskim potraživanjima onda Vas molimo da nas uputite temeljem kojeg članka Zakona o elektroničkim komunikacijama je dozvoljeno davateljima telekomunikacijskih i poštanskih usluga potraživati svoj novac u rokovima dužim od 30 dana. Imamo i primjere da su davatelji usluge potraživali novac od potrošača i u rokovima dužim od godine dana.

Ako je to dozvoljeno nekim člankom zakona , a mi smo to propustili vidjeti molimo uputite nas, a ako im to nije dozvoljeno osim Zakonom o obveznim odnosima zašto se isti zakon ne primjenjuje i na potrošače.

Nažalost mi ovdje vidimo diskriminaciju potrošača i sukob dva zakona jer Zakon o obveznim odnosima u članku 232. navodi da su rokovi zastare za telekomunikacije i poštanske usluge godina dana.

Drago nam je da smatrate da je korisnik potrošač imao dovoljno vremena kako bi pokrenuo prigovor u roku 30 dana, a da li smatrate da u ovoj računalnoj eri kada davatelji usluge odmah vide da li im je nešto plaćeno ili nije čim protekne rok plaćanja mogu isto tako u roku 30 dana pokrenuti postupak naplate svog duga, a ne da čekaju godinu ili više dana.

Mi vrlo dobro znamo da niti HAKOM niti bilo tko drugi osim Saborskog odbora za zakonodavstvo nije mjerodavan tumačiti pravne propise, a mišljenja mogu davati svi , ali ono nikoga ne obvezuje.

Zakon o obveznim odnosima je vjerojatno „stariji“ zakon i prema njemu su se trebala prilagoditi pravna pravila o telekomunikacijama, a ne vidimo kave veze ima to što je u članku 232. Zakona o obveznim odnosima pobrojan jednogodišnji rok zastare i za neka druga područja. Da li smatrate da onda treba radi toga zanemariti telekomunikacije?

Suprotno Vama mišljenja smo da je područje zastare „debelo“ u nadležnosti HAKOM-a jer ako davatelji telekomunikacijskih i poštanskih usluga žele naplatiti troškove koji su u zastari to su na kraju krajeva nezakoniti troškovi ili ako se potrošačima onemogućava prigovoriti na račune koji su stariji od 30 dana, a nije još protekao rok zastare prema članku 232. Zakona o obveznim odnosima radi se nezakonito.

Poštovani , mi imamo jako puno razumijevanja, već smo i nekoliko puta pisali o diskriminaciji potrošača, a ako Vam je nešto promaklo možete to naći i na našim web stranicama u rubrici diskriminacija potrošača.

Predlagali smo Vam i nekakve sastanke dogovore oko rješavanja pitanja zaštite potrošača, čako je bilo i nekoliko sastanaka u HAKOM-u (nažalost ne s ljudima koji odlučuju i od strane HAKOM i davatelja telekomunikacijskih usluga) , a sve se svodi na to, nešto ćemo napraviti, a napravilo se nije ništa po pitanjima koja smo naglašavali.

*S poštovanjem
Tajnik HUZP-a*

Tomislav Lončar

From: Miran Gosta [<mailto:Miran.Gosta@hakom.hr>]

Sent: Thursday, August 20, 2020 3:41 PM

To: HUZP

Cc: Predsjednik; Ured Ravnatelja

Subject: RE: diskriminacija potrošača

Poštovani gospodine Lončar,

U svezi Vašeg upita glede propisanih rokova za podnošenje prigovora korisnika na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu te zastare potraživanja za javne komunikacijske usluge od strane operatora, želimo napomenuti slijedeće.

HAKOM ne smatra da se radi o toleriranju diskriminacije između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga od naše strane, već o primjeni važećeg Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i Zakona o obveznim odnosima (NN br. 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15; dalje: ZOO).

Naime, člankom 50. i 51. ZEK-a propisani su rokovi i način za podnošenje prigovora/reklamacije/zahtjeva za rješavanje spora, a iz čega, između ostalog jasno proizlazi pravo korisnika na podnošenje prigovora na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za pružene usluge. Kako i sami znate, to znači, na primjer, da izdani račun za lipanj 2020. kojeg korisnik zaprimi, u pravilu, ima dan dospijeca 15. srpanj 2020., dok prigovor na isti korisnik može obaviti u narednih 30 dana, to jest, zaključno do 15. kolovoza 2020. Sukladno navedenom primjeru, smatramo da je to dovoljno vremena, da korisnik, ukoliko na bilo koji način smatra je oštećen, može pravovremeno uložiti prigovor, pri čemu je zaštićen na način da osporavano dugovanje ne mora platiti sve do konačnog završetka započetog propisanog postupka, a sukladno navedenim člancima ZEK-a.

Podosta slično ZEK-u, način i rokove podnošenja prigovora/reklamacije/zahtjeva za rješavanje spora, propisuju i drugi pozitivni propisi RH, za druga mjerodavna područja.

Nadalje, glede primjene ZOO-a te rokova zastare koji su propisani ZOO-om, HAKOM napominje kako nije mjerodavan na bilo koji način davati stručna mišljenja i bilo kakva objašnjenja u primjeni istog, ali želi naglasiti, kako područje zastare nije propisano samo za područje javnih komunikacijskih i poštanskih usluga, već isti članak 232. ZOO-a propisuje jednogodišnji rok zastare također i za neka druga područja.

Također, mada područje zastare nije u našoj nadležnosti, želimo naglasiti da i u tom dijelu korisnicima pružamo sve osnovne informacije (u njihovim upitima putem elektroničke pošte, poštom, sporovima...) ukoliko utvrdimo da je to potrebno iz same prirode predmeta, a kako bi i na taj način korisnika upoznali, odnosno uputili na njegova osnovna prava, u cilju povećane zaštite naših krajnjih korisnika.

Zaključno, nadamo se Vašem razumijevanju, glede postupanja HAKOM-a u primjeni zakonskih propisa iz područja elektroničkih komunikacija te zahvaljujemo na dobronamjernosti ove predstavke, u cilju zaštite krajnjih korisnika.

S poštovanjem,

mr. sc. Miran Gosta
ravnatelj HAKOM-a
tel: 01/7007-110
email: miran.gosta@hakom.hr

PRAVNE NAPOMENE: Ova elektronička pošta (i sve priložene datoteke) je povjerljiva i namijenjena je osobi ili osobama na koje je naslovljena. Ukoliko ste primili ovu poruku greškom, molimo Vas, obavijestite pošiljatelja, a poruku i sve njene privitke odmah, bez čitanja, trajno uklonite s računala. Bilo kakvo prenošenje, kopiranje ili distribucija informacija sadržanih u poruci trećim osobama je zabranjeno i može biti zakonski kažnjivo. Pošiljatelj ne prihvaća nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu ili gubitak podataka do kojeg može doći korištenjem ove elektroničke pošte. Sadržaj, stavovi i mišljenja izneseni u poruci su autorovi i ne predstavljaju nužno stavove HAKOM-a.

From: HUZP [<mailto:huzp@zg.t-com.hr>]

Sent: Thursday, August 20, 2020 8:01 AM

To: Predsjednik <predsjednik@hakom.hr>; Ured Ravnatelja <Ravnatelj@hakom.hr>

Subject: diskriminacija potrošača



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB

telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 20. kolovoza.2020.

Naš broj : 1535/20

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 ; ravnatelj@hakom.hr

Poštovana gospodo ,

ponovo nam se javljaju potrošači diskriminirani Općim uvjetima davatelja telekomunikacijskih usluga.

Kada se potrošači žale na račun moraju to napraviti u roku 30 dana od dana primitka računa, a ako davatelj usluge pogriješi u obračunu on ima mogućnost ispravka računa i traženja svojih novaca do vremena zastare prema članku 232. Zakona o obveznim odnosima (dvanaest mjeseci).

Molimo za odgovor zašto tolerirate takvu diskriminatorску politiku prema potrošačima .

Kada ćete kao regulator utjecati na davatelje telekomunikacijskih ali i poštanskih usluga da to promijene ili Vi smatrate da i davatelji usluga imaju rok od 30 dana da od potrošača traže plaćanje nekakavog zaostalog računa.

*S poštovanjem
Tajnik HUZP-a*

Tomislav Lončar

*Pogledajte naše nove poruke potrošačima na našim stranicama:
<http://www.huzp.hr> HUZP obavijesti – PORUKE .*

www.huzp.hr , huzp@zg.t-com.hr , <https://www.facebook.com/potrosaci.huzp>

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača

Ozaljska 93/II, 10 000 ZAGREB

+ 385 (0) 1 46 333 66 (telefon/faks/automatska tajnica)

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača prva osnovana udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj

 **Vodite računa o okolišu. Ne tiskajte ovu poruku ako nije neophodno.**