



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, 14.ožujka 2021.

Naš broj : 677/21

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
INSPEKCIJA TELEKOMUNIKACIJA
Ravnatelj HAKOM-a g. mr. sc. Miran Gosta

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
10110 ZAGREB

ravnatelj@hakom.hr

PRIJAVA: ISKON Internet d.d.Florijana Andrašeca 20, Zagreb

- Radi nepoštene poslovne prakse

Poštovani,

koristimo wi fi mobil Iskon Internet . Kod kupovine usluge ista se oglašavala kao mogućnost korištenja interneta brzine 150/50 Mb/s.

Kako smo prilikom korištenja usluge vidjeli da to nije točno obratili smo se davatelju usluge da nam odgovori gdje se u Zagrebu može koristiti navedena usluga po navedenoj brzini ili barem po brzini koja je 30% manja od one koju plaćamo.

U prvo stupanjskom odgovoru kao i drugo stupanjskom odgovoru Povjerenstva davatelja usluge nismo dobili odgovor na naše pitanje.

Nažalost niti u žalbi HAKOM-u odnosno odgovoru nismo dobili taj odgovor.

Tako zaključujemo da nas je davatelj usluge prevario nudeći uslugu koji nije u mogućnosti isporučiti i to je znao prilikom prodaje usluge. Naravno nije tako prodao uslugu samo nama već i mnogim potrošačima koji su bili ponukani njihovom reklamom.

Također molimo da provjerite da li davatelj usluge ima mogućnost vidjeti koliku brzinu isporučuje svojim korisnicima kao što to može vidjeti u slučajevima kada obračunava koliko smo potrošili impulsa ili minuta za telefonske razgovore.

Ako davatelj usluge nema mogućnosti kontrole isporuke brzine interneta kako uopće može sklapati poslove s potrošačima o određenoj brzini, a ako ima te mogućnosti što je sigurno i logično iz kojeg razloga bi mi potrošači trebali koristiti HAKOMETAR da dokazujemo da nam se isporučuje nekakva brzina s kojom smo zadovoljni ili ne.

Kako je očito da davatelj usluge nije u mogućnosti isporučiti nigdje na području Zagreba, pa onda i pretpostavljamo niti u Hrvatskoj brzinu koju je reklamirao da sukladno zakonu zabranite takvu poslovnu praksu donesete određene sankcije .

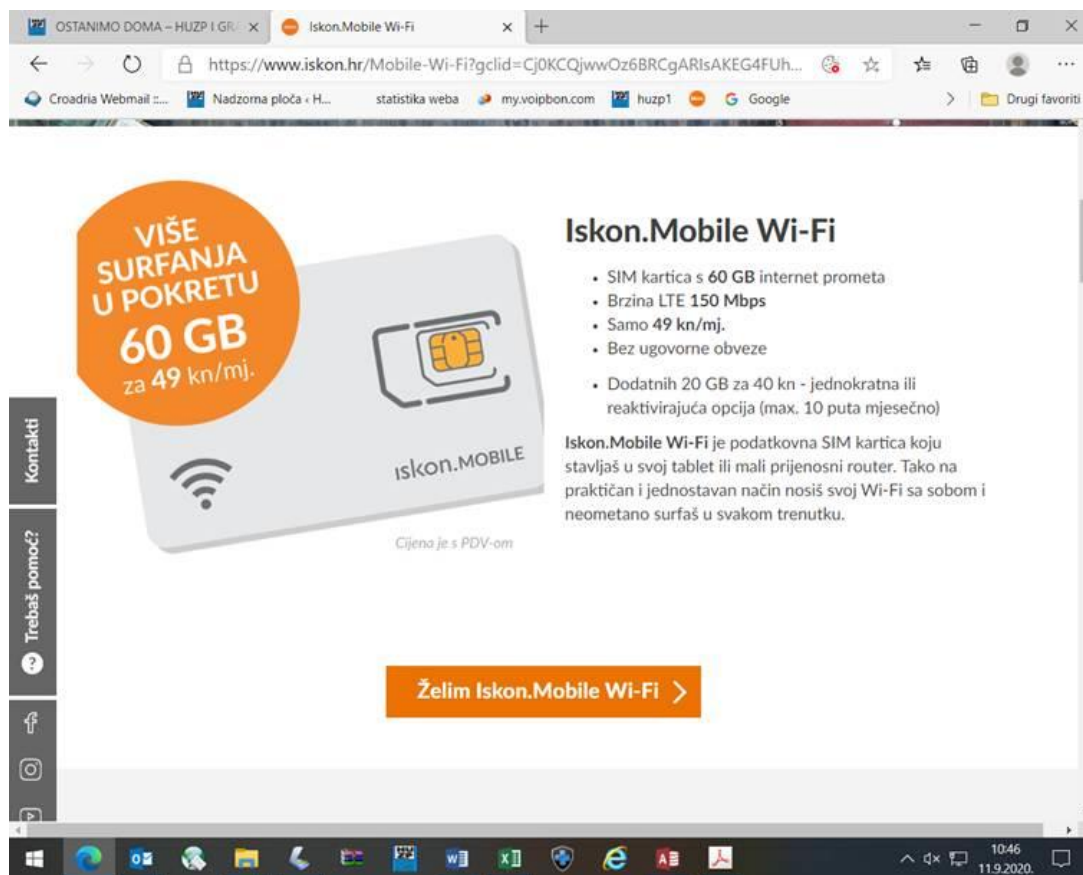
Nadamo se da nećete zažmiriti na ovakvu vrstu prevare potrošača kada im se nude opcije koje ne mogu biti ispunjene.

Kako uopće dozvoljavate takvu nepoštenu poslovnu praksu, a da do sada inspekcija nije djelovala po tom pitanju.

Naravno radi takve nepoštene poslovne prakse tražimo da se izvrši inspekcijski nadzor te predložimo da davatelja usluge kaznite po zakonu radi nepoštene poslovne prakse i prevare potrošača, ako su naši navodi točni, te Vas molimo da na kao podnositelja prijave obavijestite o poduzetim radnjama i mjerama.

S poštovanjem
Tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



The screenshot shows a web browser window displaying the Iskon.Mobile Wi-Fi website. The browser's address bar shows the URL: <https://www.iskon.hr/Mobile-Wi-Fi?gclid=Cj0KCQjwwOz6BRCgARIsAKEG4FUh...>. The website content features a large orange circle on the left with the text "VIŠE SURFANJA U POKRETU 60 GB za 49 kn/mj.". To the right of this circle is a grey SIM card with a Wi-Fi symbol and the text "iskon.MOBILE". Below the SIM card, it says "Cijena je s PDV-om". To the right of the SIM card, the heading "Iskon.Mobile Wi-Fi" is followed by a list of features:

- SIM kartica s 60 GB internet prometa
- Brzina LTE 150 Mbps
- Samo 49 kn/mj.
- Bez ugovorne obveze
- Dodatnih 20 GB za 40 kn - jednokratna ili reaktivirajuća opcija (max. 10 puta mjesečno)

Below the list, a paragraph states: "Iskon.Mobile Wi-Fi je podatkovna SIM kartica koju stavljaš u svoj tablet ili mali prijenosni router. Tako na praktičan i jednostavan način nosiš svoj Wi-Fi sa sobom i neometano surfaš u svakom trenutku." At the bottom of the main content area, there is a large orange button with the text "Želim Iskon.Mobile Wi-Fi >". On the left side of the website, there is a vertical navigation menu with the following items: "Kontakti", "Trebáš pomoć?", and a social media icon.