

Nova korisnička prava – Priopćenje za medije HRVATSKE UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP

HAKOM je nedavno donio izmjene i dopune Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te su propisana nova prava za korisnike i obveze za operatore.

U sredstvima informiranja se o tome piše kao o nečemu što je dobro za potrošače.

Nova prava od 4. srpnja 2016.

- Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni na internetskim stranicama na kojima nude svoje usluge jasno upućivati na dokument općih uvjeta poslovanja i cjenik. Ukoliko internet stranica predviđa mogućnost sklapanja i/ili izmjenu pretplatničkog ugovora putem interneta, operatori su obvezni korisnike uputiti na uvjete i načine raskida ugovora, koji uključuje i raskid putem interneta, odnosno elektroničkim putem. Ugovor sklopljen putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu.

HUZP

Ne bi li bilo bolje da su u samom ugovoru navedena prava i obaveze, a posebno cijena usluge i da potrošač mora dobiti ugovor?

- U slučaju sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostora, korisniku potvrda o ugovorenoj usluzi mora biti ispostavljena na kućnu adresu. Korisnik može, bez navođenja razloga, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana zaprimanja potvrde.

HUZP

To je bilo i do sada i davatelj usluge je morao poslati prethodnu obavijest, ali i nadalje ne mora poslati ugovor jer je to po prijedlogu Ministarstva gospodarstva izuzetak za telekomunikacije. Prema Zakonu o zaštiti potrošača davatelj usluge mora dokazati da je potrošač primio prethodnu obavijest, ali ovim pravilnikom to je ukinuto pa je bitno da je davatelj usluge obavijest poslao, a potrošač ju nije trebao niti primiti. Na što da se potrošač žali kada ništa nije primio.

Znači HAKOM kao regulatorna agencija koji bi trebao ravnopravno štiti sve sudionike prometa navedenih usluga nižim pravnim aktom (pravilnikom) ukida dijelove višeg pravnog akta (Zakona).

Jesmo li mi potrošači ravnopravni sudionici??

- Ukoliko se korisniku nakon sklapanja ugovora dostavlja uređaj, operator je obavezan isti dostaviti isključivo na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta korisnika koji je pravna osoba osim u slučaju ugovaranja usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i dostave uređaja potrebnog za pružanje usluge kada se može dostaviti i na adresu različitu od kućne adrese korisnika, odnosno adrese sjedišta za korisnika koji je pravna osoba.

HUZP

Ovo je dobra odredba jer je bilo puno zlouporaba.

- Operatori su u svojim općim uvjetima poslovanja obvezni detaljno navesti načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem, te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija. Ukoliko operator ne prihvaća elektroničku poštu kao mogućnost ulaganja prigovora, obavezan je korisnika u odgovoru na upit/prigovor upućen elektroničkom poštom odmah uputiti u potrebu ulaganja pisanog prigovora, kako korisnik ne bi propustio propisani rok za podnošenje prigovora.

HUZP

Kako u pravilniku može pisati da se stavlja davatelju usluge da određuje hoće li prihvatiti prigovor potrošača elektronskim putem kada mu to dozvoljava Zakon o zaštiti potrošača. Opet nižim pravnim aktom ukidaju odredbe višeg pravnog akta što je nedopustivo i na štetu potrošača.

- Operator je u obvezi otkloniti kvar na pretplatničkoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika, odnosno koja je ustupljena korisniku, u roku od pet dana od prijave kvara, a u roku od najviše tri dana korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator ne otkloni kvar u navedenom roku, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika ili višom silom.

HUZP

Nas u udruzi potrošača interesira što bi regulatorna agencija HAKOM napravila ako bi njihovi telefoni bili „gluhi“ 5 dana ili ne bi radili? Što znači za potrošača da 5 dana nema vezu s internetom ili ne može gledati TV. Ali dosjetili su se jadu tada potrošač može odustati od operatora i čak mu ništa ne mora platiti za raskid ugovora, kada davatelj usluge ne ispunjava ugovor.

Vjerujemo da nam je svima poznato ukoliko potrošač iz nekih razloga želi raskinuti ugovor on mora platiti „penale“! Ne bi li bilo pošteno i korektno te ravnopravno i u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača kada bi u takvim slučajevima davatelj usluge morao platiti „penale“ potrošaču. To regulatorna agencija HAKOM ne vidi da su tu narušeni ravnopravni odnosi. Možda oni znaju zašto je to tako !

- Krajnji korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu, a u slučaju povrata kupljenog, ali neiskorištenog bona za obnavljanje računa unaprijed plaćene usluge rok je 60 dana od dana kupnje bona.

Nova prava od 1. siječnja 2017.

- Operatori su obvezni odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70 posto od maksimalne (oglašavane) brzine ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika. U slučaju da operator nije osigurao korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, operator je obvezan korisniku uvijek ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknada, a dodatno može uz suglasnost korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjeње mjesečne naknade.

HUZP

Ovdje regulator HAKOM koji je dužan paziti na ravnopravne odnose iznosi da nama potrošačima davatelj usluge mora isporučiti brzinu interneta 70% od maksimalne (oglašene) brzine. To znači da mi plaćamo 100% brzine, a oni nam moraju isporučiti minimum 70% od 1.01.2017.g. Zašto im onda moramo platiti 30%. Nažalost sada nam još uvijek mogu isporučivati 50% brzine koju plaćamo.

Pojedini potrošači kontroliraju brzinu interneta i ona je stalno manjkava, a mnogi plaćaju, a uopće ne kontroliraju brzinu koji imaju koje su tu zarede operatora.

Šteta što u HAKOMU kao stručnoj agenciji nisu zatražili da davatelji usluga ugovaraju minimalne brzine interneta koje pružaju potrošačima, a ako pruže veću brzinu mi potrošači to i platimo!

Nije nam jasno kako se nisu u HAKOM-u dosjetili da uvedu obavezu da nam davatelj usluge mora isporučiti 130% one brzine koju plaćamo ili barem da mi potrošači plaćamo ono što nam isporuče. Toliko o brizi za ravnopravne odnose davatelja usluge i potrošača i o regulatoru HAKOM-u koji bi trebao paziti na ravnopravnost. Nešto slično bi bilo kada bi potrošač došao u pekaru i zatražio kruh od 800 grama, a pekar mu proda kruh od 400 grama. Odmah bi išla prijava tržnim inspektorima, ali ovdje je sve po zakonu.

- U slučaju kvara pretplatničke linije ili opreme operator je obvezan ponuditi korisniku umanjeње naknade ili obeštećenje s datumom izdavanja računa te je korisnik obvezan u roku od sedam dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator je obvezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.

HUZP

Što znači umanjena naknada po danu 1/30 pretplate. Oko 2 kn po danu. Što to znači kada je nešto najnapetije na TV programu (utakmica, a potrošač ne vidi gol). Dobiti će 2 kn. Kada bi ta naknada bila pravičnija i veća onda bi i davatelji usluga pazili što rade.

- Stupanjem na snagu novih odredbi HAKOM će pojačano provoditi izvide i nadzore na tržištu provjeravajući pridržavaju li se svi operatori novih propisa. Ujedno se pozivaju korisnici prijaviti sve nepravilnosti u primjeni novih pravila, ukoliko na njih naiđu, a HAKOM-ovi inspektori će u slučaju kad su prijave opravdane donijeti odgovarajuće mjere protiv prekršitelja. Sve nepravilnosti u svezi novih pravila mogu se prijaviti na za tu svrhu uspostavljenu adresu elektroničke pošte nova.prava@hakom.hr