

KLASA: 344-03/13-11-169  
URBROJ: 376-05/AM-14-2 (IM)  
Zagreb, 27. lipnja 2014.

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača**  
**Ozaljska 93/II**  
**10 000 Zagreb**

**Predmet: Odgovor na upit**

Poštovani,

nastavno na Vašu zamolbu za očitovanje vezano uz mogućnost Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti da obveže operatore na izmjenu pretplatničkih ugovora u smislu navođenja cijene usluge, kao i na omogućavanje korisnicima korištenje mobilnih uređaja i u drugim mrežama, očitujemo se kako slijedi.

Sukladno članku 41. stavkom 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Korisnik svojim potpisom na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje: zahtjev) pristaje na navedene dokumente, a samim time i na cjenik u kojem su detaljno navedene cijene svih usluga, pa tako i odabranog tarifnog modela korisnika. Neovisno o tome, zahvaljujemo na Vašem prijedlogu za navođenjem cijene u samom zahtjevu, kojeg smatramo jako korisnim te ga namjeravamo komunicirati prema operatorima i razmotriti način da se isti implementira u sam obrazac zahtjeva. Naime, uz fiksnu mjesečnu cijenu usluge, korisnici moraju biti svjesni da će eventualno dodatno plaćati i promet koji nije uključen u tarifni paket, kao i moguće dodatno ugovorene opcije.

Napominjemo kako su operatori navođenjem cijene u sam cjenik ispunili svoju zakonsku obvezu, međutim vjerujemo da je Vaš prijedlog upravo rezultat informacija od strane samih korisnika te bi svakako u tom smislu trebalo uložiti dodatne napore mjerama veće transparentnosti u pretplatničkim ugovorima.

U svom dopisu ujedno navodite problem mogućnosti korištenja mobilnih uređaja i u drugim mrežama, a nakon raskida pretplatničkog ugovora. Navedeno je već obveza operatora, koja je određena člankom 8., stavkom 13. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11 i 149/13), odnosno pravo operatora na ograničavanje korištenja mobilnog uređaja na svoju mrežu je vezano samo uz postojanje ugovorne obveze za samu uslugu.

Drugim riječima, ukoliko korisnik odluči prijevremeno raskinuti pretplatnički ugovor i platiti naknadu ili mu se omogućava raskid bez plaćanja naknade te nastavlja plaćati mobilni uređaj na

rate, operator je obvezan korisniku besplatno omogućiti korištenje mobilnog uređaja i u drugim mrežama.

S poštovanjem,

**RAVNATELJ**  
**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA**  
**ZA MREŽNE DJELATNOSTI**  
Roberta Frangeša Mihanovića 9  
3 Z A G R E B *mr. sc. Mario Weber*

Dostaviti:

1. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Ozaljska 93/II, 10 000 Zagreb – poštom s povratnicom
2. U spis



**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, 15.lipnja 2014.  
Naš broj : 1063/14

## **HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI-HAKOM**

Roberta Frangeša Mihanovića 9,  
10110 ZAGREB

Poštovani ,

dosta potrošača nam je izrazilo nezadovoljstvo rad davatelja telekomunikacijskih usluga posebno slanjem „agenata“ u njihove domove kako bi vrbovali naše potrošače da prijeđu drugom davatelju usluge. Pritom se takvi djelatnici služe često puta neistinama jer ne navode točne podatke o telekomunikacijskoj tvrtki, te govore neistine o tome koliko će iznositi mjesečni računi.

Radi toga predlažemo da HAKOM na neki način uredi da u ugovorima telekomunikacijskih tvrtki mora biti navedena cijena usluge odnosno paketa koji se prodaje potrošaču.

Trenutno telekomunikacijske tvrtke obavještavaju potrošače o povećanju cijena svojih usluga, pa nam se javljaju potrošači koji su kupili uslugu, a uz nju i vezanom trgovinom mobilni uređaj.

Ako su davatelji usluge jednostrano promijenjeni uvjeti ugovora, a potrošač je kupio uslugu i mobitel koji je zaključan samo za tog operatora nema svrhe da mu prilikom raskida ugovora ostane uređaj ako prelazi drugom operatoru.

Ukoliko potrošač želi prijeći drugom operatoru mišljenja smo da mu treba omogućiti i vraćanje uređaja s tim da mu se vrate sredstva koja je do tada uplatio.

Ukoliko bi se mišljenje HAKOM-a razlikovalo od našeg mišljenja molimo za obrazloženje i onda predlažemo da se telekomunikacijske tvrtke obvežu na besplatno otključavanje mobilnih uređaja i kupovinu na rate.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača pomažu  
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad  
Koprivnica*

