



**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, 29. lipnja 2017.
Naš broj : 891/17

HRVATSKA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Roberta Frangeša Mihanovića 9
10000 ZAGREB

Poštovani ,

molimo da nas posavjetujete u pogledu upita potrošača

1. Pojedini davatelji usluga daju potrošačima određene pogodnosti na određeni rok (na primjer HBO besplatno na 6 mjeseci). Poslije navedenog roka ne obustavljaju uslugu potrošačima već im je naplaćuju mada se potrošači nisu izjasnili da prihvaćaju nastavak usluge. Takva vrsta naplate je u suprotnosti s člankom 46. Zakona o zaštiti potrošača jer bi se nastavak usluge koju potrošač nije tražio trebao smatrati promidžbenim darom trgovca i ne bi se smio naplatiti. Možete li nam objasniti zašto se tolerira takva situacija.?
2. Kada potrošač traži raskid ugovora, a davatelj usluge mu taj raskid uskraćuje i obvezuje ga da mu plaća nesporni dio usluge odnosno računa dok je u žalbenom postupku i tako zarađuje na potrošaču koji od njega želi otići još nekoliko mjeseci. Ima li potrošač pravo na povrat novca jer ga je davatelj usluge prisilio da kod njega ostane i plaća mu račune, ako se u žalbenom postupku riješi pravo potrošača na raskid ugovora. Zašto davatelj usluge ne vrati potrošaču uplaćeni novac od zatraženog raskida do pozitivnog rješenja?
3. Jedan potrošač iz okoline Osijeka je radi naručivanja zvao fiksni direktni broj odjela u Osječkoj bolnici, nije sekretarski uređaj , nije centrala, nije telefaks i svi NEOSTVARENI pozivi kada je linija bila zauzeta su naplaćeni . Radilo se oko devedesetak poziva u dva dana. U pisanom objašnjenju Optima telekoma (koji Vam dostavljamo u privitku) lijepo i uredno piše: „ukoliko se na poziv prema određenom broju pozivana strana ne javi, odnosno u telefonskoj slušalici se javi znak zauzeća telefonske linije, naplaćuje se naknada za uspostavu poziva, budući da je veza uspostavljen“ (???) . Molimo Vas da nas uputite je li točno to što Optima telekom navodi svom potrošaču i ako je to točno u kojem Zakonu ili pravilniku i kojem članku to piše kako bi mogli savjetovati potrošače.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



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