

KLASA: 344-08/19-07/01
URBROJ: 376-05-19-2
Zagreb, 6. ožujka 2019.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Ozaljka 93/II
10000 Zagreb
n/r gosp. Tomislavu Lončaru, tajniku

Predmet: Nepoštena poslovna praksa davatelja usluga – zadržavanja korisnika
- odgovor, dostavlja se

Poštovani gospodine Lončar,

nastavno na Vaš dopis vezano za raskid ugovora kod operatora kao i vrijeme raskida Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) se očituje sljedeće.

Krajnji korisnici sukladno općim uvjetima imaju mogućnost raskida ugovornog odnosa na prodajnim mjestima operatora te operator ne smije uvjetovati raskid dodatnim pozivanjem službe za korisnike. Budući je i HAKOM upoznat s navedenom praksom operatora u tijeku je inspekcijski nadzor kojim će se takvo postupanje operatora ispraviti.

Nadalje, vezano za raskid ugovora koji su sklopljeni daljinskom prodajom, operator nije obvezan raskid ugovora provesti na jednak način s obzirom na to da isto nije propisano Zakonom o zaštiti potrošača, već može sukladno svojoj poslovnoj politici odrediti načine raskida ugovora. Između ostalog, operatori omogućavaju raskide i putem elektroničke pošte što olakšava sam proces raskida, ali je HAKOM prepoznao navedenu problematiku te će u sljedećim izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga predložiti da ukoliko operator omogućava sklapanje ugovora daljinskim putem, mora omogućiti i raskid istim putem. Navedenim Pravilnikom HAKOM će predložiti i skraćenje roka raskida ugovora za usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži na pet (5) dana s obzirom da su se u međuvremenu stvorili uvjeti u kojima operator može deaktivirati sve usluge u kraćem roku.

Ukoliko imate dodatnih pitanja slobodno nas kontaktirajte.

S poštovanjem,

RAVNATELJ

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI
Roberta Frangeša Mihanovića 9
3 Z A G R E B


mr. sc. Miran Gosta

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom s povratnicom
2. U spis