

Dokazale prijevaru

Kako su dvije Zagrepčanke i Slavonka pobijedile telekome i ostvarile pravo na povrat novca



AUTOR: [Dora Koretić](#)

OBJAVLJENO: 15.5.2019. u 13:52



Ilustracija

Svaki put kad mi netko kaže da se “to ne može”, ja lijepo odem na stranice HAKOM-a (Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti) i tamo potražim neki dokaz koji će me oraspoložiti.

Tu prvenstveno mislim na presude i iskustva konkretnih ljudi koji su se, vidi vraga, žalili na neko postupanje operatera, onda ih je HAKOM fino odbio, a oni rekli da više neće glumiti žrtve - pa se obratili Upravnom sudu kako bi zadovoljštinu dobili od pravosuđa.

I uspjeli, halo, ljudi - uspjeli na sudu dokazati da su ih nasamarili i operateri i regulator pa su dobili novu priliku da vođu navedu na svoj mlin.

Okej, okej, nema baš mnogo takvih slučajeva, ali u proteklih godinu dana pronašla sam najmanje pet presuda kojima je Upravni ili Viši upravni sud zaključio da je potrošač žrtva neke vrste nepravde od operatera i nadzorne agencije pa cijeli slučaj vratio na ponovno postupanje. A doista je nevjerojatno kakve su to stvari morali dokazivati pred sudom.

Slučaj jedan.

Gospođi iz Zagreba je prodajni predstavnik jednog operatera na kućnom pragu prodao pretplatu s reklamnim letkom u kojem je stajalo kako je riječ o posebnoj akciji: korisnik uslugu može besplatno isprobati tijekom dva mjeseca te od nje, ako mu se ne dopadne, odustati bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

Zagrebačka dama uzela je tu ponudu, no kad je mjesec i pol nakon korištenja odlučila da će sve to ipak vratiti, stiglo je iznenađenje od telekoma. Odlučili su joj naplatiti naknadu za raskid ugovora jer je krivo razumjela ponudu: usluga se doista mogla besplatno isprobati u roku od dva mjeseca, ali rok za raskid ugovora bio je 30 dana koji je ona prekoračila.

Uzalud se Zagrepčanka žalila i operateru i HAKOM-u da nikad nije primila dokumentaciju u kojoj doista stoji da je raskid ugovora moguć u roku od 30 dana - odbili su je i prodavač i agencija pa je pravdu potražila na sudu.

Cijela je priča očito bila takva obmana da je čak i hrvatski sud morao priznati da je bila "prevarena" - ustvrdili su kako joj operater nikad nije poslao opće uvjete poslovanja, iako je prodajni predstavnik isto lažno ustvrdio na njezinu zahtjevu za uslugu, a posebno su se okomili na činjenicu da je operater potrošaču nudio nejasne i nerazumljive obavijesti, kao i da su informacije koje je pružio bile napisane presitno da ih itko pročita.

Stoga je HAKOM-u, koji je prvotno odlučio protiv korisnice, naloženo da odluku donese u skladu s novim elementima, a koji svi idu u korist potrošača.

Slučaj dva.

Gospođa iz Slavonije došla je tražiti povrat novca za neiskorištene Simpa bonove (što je kao mogućnost propisao operater), a djelatnik u poslovnici preuzeo je i skenirao njezine bonove i dokumente te joj objasnio da će povrat novca dobiti za 30 dana.

Kako mjesec dana poslije novac još nije sjeo, obratila se operateru za pojašnjenje i dobila nevjerojatan odgovor: djelatnik iz poslovnice koji je skenirao njezine bonove faksirao ih je tako da iz njih nisu bili čitljivi serijski brojevi pa sad od nje traže da ponovno dostavi bonove ili ostane bez povrata novca.

Gospođa se zainatila pa operateru poručila neka si skenove bonova sam nabavi od djelatnika koji ih je skenirao ili će cijelu stvar riješiti kroz postupak prigovora.

Dogodilo se ovo drugo, ali operater i HAKOM, nevjerojatno, nisu bili skloni slavonskoj korisnici te su od nje doista tražili da operateru ponovno donese originalne bonove, iako je to već jednom napravila.

Kad je ova to i drugi put odbila napraviti, cijela je stvar završila na sudu koji joj je priznao za pravo: doista nije na potrošaču da zbog pogreške djelatnika tisuću puta donosi jedne te iste dokumente pa je HAKOM, koji ju je prvi put odbio, uputio na donošenje novog rješenja.

Posebno je šokantan slučaj korisnika koji je od Visokoga upravnog suda u Zagrebu morao zatražiti zaštitu u slučaju u kojem su mu ukradeni osobni podaci te na njegovo ime zasnovani pretplatnički ugovori i preuzeti mobiteli.

Zbog toga je protiv telekoma pokušao pokrenuti tužbu pred Upravnim sudom koji ga je odbio s pojašnjenjem da prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama prije obraćanja sudu svoj spor mora riješiti s operaterom i HAKOM-om.

Pritom sud uopće nije uzeo u obzir činjenicu da čovjek kojemu su osobni podaci ukradeni nikad niti nije sklopio ugovor s teleoperaterom pa nema ni potrebe da prigovara ispred HAKOM-a - s obzirom na to da ova agencija rješava isključivo prigovore potrošača.

Pa je Visoki upravni sud sirotom žalitelju, koji mjesecima plaća tuđe račune i mobitele, pomogao tako da spor ipak pokrene pred Upravnim sudom, no presuda iz ovog slučaja još nije poznata.

Pobrkani datumi

Posebno se u postupku žalbe na nekoliko uvećanih računa iz 2014. namučila jedna korisnica iz Zagreba kojoj su pune četiri godine, zaključio je Upravni sud 2018., otežavali i operater, ali i regulator.

Ukratko, ona je operateru, a poslije i Povjerenstvu za zaštitu potrošača, zbog povećanog iznosa računa i uskraćivanja usluga podnijela dva prigovora, ali njima su

se sirotima pomiješali i datumi računa na koje je prigovarala, kao i razlozi prigovora pa je protiv njihovih odluka, koje joj baš i nisu išle u korist, pokrenula spor pri Upravnom sudu.

To je, pak, tijelo brzo zaključilo da su gospođi pogrešno utvrdili iznos odobrenja računa na koje je prigovarala (trebali su joj oprostiti mnogo više novca nego što su pristali), a utvrđeno je onda još i da se uopće nisu očitovali o izvedenim dokazima pa su im odluke proglašene nezakonitima, a postupak opet vraćen na početak.

Godinu dana trajala je borba između jednog korisnika i operatera koji je s telekomom potpisao dvogodišnji ugovor po posebnoj, promotivnoj cijeni, a koju su mu, nakon isteka prve godine, potom odlučili ukinuti jer je "prodajni agent napravio pogrešku i prodao tarifu koja ne postoji u službenim cjenicima".

Gospodin se nije dao impresionirati ni telekomom, ni agencijom koja je potvrdila da mu je operater opravdano ukinuo uslugu: sve je lijepo odnio na Upravni sud koji je zaključio kako nije korisnikov problem što je ugovorom definirana promotivna cijena koja u cjeniku ne postoji te regulatoru naredio da donese novu odluku.

Dakle, može se ako se čovjek potruditi.

I žali se tamo gdje je za to mjesto, a ne po kavama i društvenim mrežama.

Imate li prijedlog za veliku škrticu? Pišite na velika.skrtica@gmail.com.



Huzp Udruga Potrošača

Poštovani potrošači,

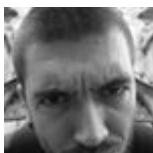
nažalost HAKOM često pogoduje davateljima usluge na uštrb potrošačia umjesto da je regulator koji će ravnopravno regulirati odnose.

Sada se pripremaju izmjene Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga pa postavljamo pitanja

1. kada ćemo plaćati brzinu interneta 100% i dobiti 100% te brzine, a ne 70 ili manje
2. Mi potrošači moramo platiti "penale" ako odustanemo od ugovora, ali davatelji usluge -kapitalisti ne moraju nama potrošačima ništa platiti ako oni ne ispunjavaju odredbe ugovora
3. zašto kod preseljenja linije mi moramo uzeti novi ugovor od 2 godine
4. zašto ne možemo na isti način raskinuti ugovor kao kada ga sklapamo
5. potrošači pazite se do 1. kolovoza davatelji usluge mogu sklapati ugovore telefonom kao do sada pa i da Vas prevare, a Vi se poslije opravdavajte
6. od 1. kolovoza moraju Vam poslati ugovor na potpis i tek kada potpišete ugovor usluga se smije primjeniti
7. uskoro će na našim web stranicama www.huzp.hr biti objavljeni naši preijedlozi pa ih možete podržati ako želite

Tajnik HUZP-a

[Sviđa mi se](#) · [Odgovor](#) · 1 min



Ivan Raos

Napokon koristan članak!

Sviđa mi se · Odgovor ·  2 · 6 h



Ivan Ivić

A koliko su potrošile na odvjetnike i advokate? Više ili manje od iznosa neiskorištenih bonova i naknade za raskid ugovora?

Sviđa mi se · Odgovor · 5 h



Ivan Ivić

Meni su isto od ovog mjeseca nenadano ukinuli popust na jednu opciju. Niti su šta obavijestili, niti znam zašto?

Sviđa mi se · Odgovor · 5 h



Mladen Starić

Kao prvo čestitam upornima. Čemu uopće HAKOM i koja je njegova uloga. Na mom slučaju sam se uvjerio da je to produžena ruka teleoperatera. HT u odgovoru na moj prigovor priznaje da sam u pravu i potvrđuje dogovorene cijene usluga u telefonskoj prodaji, ali i pored tog pismenog priznanja, nastavlja sa uvećanim računima. Ponovno se žalim i sada me odbijaju na način da je došlo do nehotečne administrativne pogreške. Da stvar bude još gora, ja ništa nisam tražio od njih već su me oni zvali i nudili te usluge po tim cjenama koje kasnije nisu poštivali. Svi dokazi u pismenoj formi dostavljeni HAKOM-u...[Pogledajte više](#)

Sviđa mi se · Odgovor ·  1 · 5 h