



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 14.svibnja 2010.

Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2
10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Naš broj : 145-3/10-09

HRVATSKI TELEKOM d.d.

Savska cesta 32
10000 ZAGREB

145-2/10-09
Vaš dopis od 23.04.2010.

Zabrana primanja sadržaja na račun primatelja (III)

Poštovani ,

zahvaljujemo na Vašem dopisu od 24.travnja 2010.g.,ali nažalost na naše pitanje niste nam odgovorili kao što nam niste odgovorili niti u dopisu od 10.ožujka 2010.g.pa se nadamo da ćete nam odgovoriti u Vašem slijedećem dopisu.

Pitanje je bilo:

Kako spriječiti primitak sadržaja poruka, muzike ili drugog na mobitele primatelja, kada to primatelj treba platiti.? Najčešće se poruke šalju s brojeva 84xxx.

Sada dodajemo još jedno pitanje:

Da li Vi kao davatelj usluge imate tehničke mogućnosti za zapriječavanje primanja takvih poruka?

Na internetu su se pojavili nekakvi testovi gdje je bilo potrebno ostaviti broj mobitela i poslije toga su na navedeni broj mobitela bile poslone poruke koje je primatelj automatski plaćao skidanjem novca s njegova računa, a da on te poruke uopće nije tražio ili nije znao za njih.

U našu udrugu se javilo i nekoliko roditelja maloljetne djece na čije se mobitele slalo poruke, a da to roditelji nisu tražili i nije bilo vidljivo kako te poruke zaustaviti.

Vjerujemo da Vam ovoga puta neće promaknuti upućena pitanja i da ćemo dobiti konkretne odgovore.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar
File:ht zabrana10051409

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje, Varaždinski Potrošač Varaždin

HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.
Savska cesta 32, 10 000 Zagreb, Hrvatska

Hrvatska udruga
za zaštitu potrošača
Trg kralja Petra Krešimira IV 2
10000 Zagreb

Vaš znak 145-2/10-09

Datum 23. travnja 2010.

Nastavno na **Zahtjev za očitovanje u vezi s primanjem SMS sadržaja s dodanom vrijednosti**

Poštovani,

nastavno na vaš upit kako spriječiti primitak poruka, glazbe ili drugog sadržaja na mobitele krajnjih korisnika usluga u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama, koristimo priliku pojasniti da se radi o uslugama s dodanom vrijednosti u smislu članka 3. stavka 1. točke 9. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 79/07., 125/07., 79/09., 89/09.) odnosno članka 2. stavka 1. točke 64. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, br. 73/08.; dalje u tekstu: **Zakon**). Spomenute usluge pružaju operatori usluga s dodanom vrijednosti, koji su obvezni postupati s Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08.; dalje u tekstu: **Pravilnik**). Pravilnik jasno propisuje da su operatori usluga s dodanom vrijednosti obvezni prilikom pružanja svojih usluga koje se ostvaruju slanjem SMS poruka:

1. jasno naznačiti korisnicima na koji način se prekida uporaba takve usluge;
2. korisniku usluge uz broj i cijenu mora biti istaknut i način prekida uporaba usluge;
3. korisnik usluge u svakom trenutku slanjem poruke određenog sadržaja (npr. »STOP«) mora moći prestati s uporabom usluge
4. za uslugu koja se odnosi na SMS poruke informacija o cijeni mora se pojaviti na zaslonu prije pristupa traženoj usluzi kao i obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka, dajući tako korisniku mogućnost da prekine uslugu prije nastanka troškova.

Ovim putem koristimo priliku upozoriti korisnike da ulažu poseban oprez prilikom sklapanja ugovora s operatorima usluga s dodanom vrijednosti o pružanju tih usluga, koje se obično odvija putem sredstava daljinske komunikacije (internet, sms i dr.), te da osobito obrate pozornost na postupanje operatora usluga s dodanom vrijednosti, u skladu s gore citiranim odredbama Pravilnika

Ukoliko je pojedini korisnik već aktivirao uslugu s dodanom vrijednosti, koju ne želi koristiti, napominjemo da ima pravo podnijeti prigovor HT-u na zaduženja za korištene usluge s dodanom vrijednosti. S podnesenim prigovorom HT će postupiti u skladu sa člankom 49. Zakona, odnosno članka 20. Dodatka 5. Pravilnika, na slijedeći način:

1. provesti administrativnu i tehničku provjeru sustava;

HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.

Adresa Savska cesta 32, 10 000 Zagreb
Kontakti telefon +385 1 491 1000; faks +385 1 491 1011;
Internet: www.ht.hr

Poslovna banka 23900011100019257 (HPB d.d. Zagreb); OIB 81793146560

Nadzorni odbor G. Kerkhoff – predsjednik
Uprava I. Mudrić – predsjednik, J. P. Czapran, B. Poldruđač, B. Skaramuča, I. Jolić Šimović
gistar trgovačkih društava Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256;
temeljni kapital: 8.188.853.500,00 kuna; ukupni broj dionica: 81.888.535;
nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna



2. ukoliko se utvrdi da nema administrativne i tehničke nepravilnosti, prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju o korisniku i učinjenim provjerama prosljediti operatoru usluge s dodanom vrijednosti u roku od 15 dana od dana zaprimanja tog prigovora;
3. o provedenom prosljeđivanu prigovora obavijestiti korisnika u pisanom obliku.

Napominjemo da je operator usluga s dodanom vrijednosti dužan prigovor riješiti u roku od 15 dana sukladno članku 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama. U skladu s navedenim, molimo vas da svakog korisnika HT-a koji se obrati vašoj udruzi u vezi sa zaduženjima za usluge s dodanom vrijednosti, uputite na podnošenje prigovora izravno HT-u na neku od gore navedenih adresa, a svaki prigovor našeg korisnika bit će riješen u skladu s naprijed navedenom procedurom.

U nadi da smo ovim dodatnim očitovanjem otklonili nejasnoće u vezi s SMS uslugama s dodanom vrijednosti, srdačno vas pozdravljamo.

S poštovanjem

Rukovoditelj u Sektoru za usluge privatnim korisnicima
Dražen Đuh

HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.

Adresa Savska cesta 32, 10 000 Zagreb
Kontakti telefon +385 1 491-1000; faks +385 1 491-1011;
Internet: www.ht.hr

2390001-1100019257 (HPB d.d Zagreb); OIB 81793146560

Č. Keikhoff – predsjednik

Uprava I. Mudrinic – predsjednik, J. P. Czapran, B. Poldružić, B. Skaramuča, I. Jolić Šimović

Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256;

temeljni kapital: 8.188.853.500,00 kuna; ukupni broj dionica: 81.888.535;

nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

Poslovna banka
Nadzorni odbor
Uprava
gistar trgovačkih
društava