



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

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

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 25. veljače 2017.
Naš broj : 200-2/17

HRVATSKA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI
dr.sc. Dražen Lučić

Roberta Frangeša Mihanovića 9
10000 ZAGREB

ravnatelj hakom@hakom.hr, predsjednik@hakom.hr

Poštovani ,

zahvaljujemo Vam na odgovoru od 14.02.2017.g.

Šteta što Vi kao regulatorna agencija niste propisali zaprimanje „prigovora korisnika usluga“ putem telefona. Ovdje se ne radi o klasičnom prigovoru već o prijavi **kvara** kada potrošač nije u mogućnosti ostvarivati prava iz ugovora.

Najveći broj takvih kvarova se riješi u određenom vremenu, a većina potrošača nije naviknuta pisati pa im je najlaganije problem rješavati telefonom kroz razgovor.

Kada se potrošaču javi operator nakon najčešće dugog čekanja na liniji potrošača se uvjerava kako je njegov problem ili želja za telefoniranjem, korištenjem interneta ili televizije upisana u računalo i kada se problem ne riješi u roku dva dana potrošač ponovo zove i priča priču ispočetka jer nitko se nije sjetio da poveže prijašnju reklamaciju potrošača.

Ono što mi predlažemo, a Vi kao regulatorna agencija možete **barem preporučiti** davateljima usluge , ako već ne možete propisati (**sve se može kada se hoće**) da prilikom prijave kvara na svojoj liniji potrošač dobije obavijest da je kvar prijavljen pod brojem **xxxx**. Slijedeći puta kada se radi o istom problemu potrošač se samo pozove na broj pod kojim je već prije prijavio kvar.

Na takav način potrošač štedi vrijeme operatora, drugih potrošača koji trebaju manje čekati ne mora se ponovo upisivati u računalo, ne mora ponovo pričati istu priču, a potrošači će biti zadovoljniji.

Naravno mi potrošači kada bi bili zločesti možemo misliti da se to namjerno ne želi napraviti kako bi postupak bio što složeniji, kako bi se potrošače što više maltretiralo da čekaju na liniji, da gube živce i u ovo računalno doba ponavljaju nekoliko puta kao papagaji u čemu je problem, a sve može biti riješeno jednim klikom miša da se otvori broj reklamacije potrošača.

Nadamo se da ćete razmisliti o našem prijedlogu, pokušati ga provesti na dobrobit potrošača, a ne samo davatelja usluge.

S poštovanjem

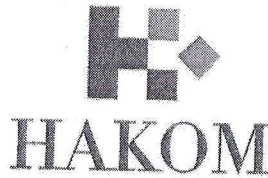
tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

Kopija: ministar g. Oleg Butković, ministar@mppi.hr



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



H U HRVATSKA UDRUGA ZA
Z P ZAŠTITU POTROŠAČA
Ozaljska 93/II
10000 ZAGREB

Prijeto: 20.2.17

Broj: 200/17

KLASA: 053-02/17-02/02
URBROJ: 376-05-17-2
Zagreb, 14. veljače 2017.

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

Predmet: Prijedlozi Hrvatske udruge za zaštitu potrošača
- očitovanje, dostavlja se

Poštovani,

nastavno na vaš zahtjev za očitovanje vezano za dostavljene prijedloge, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) se očituje kako slijedi.

Zahvaljujemo na prijedlozima te ističemo kako ćemo svakako o istima voditi računa prilikom slijedećih izmjena podzakonskih propisa.

Nadalje, svaki korisnik postojeći kvar ili smetnju u korištenju usluge u većini slučajeva prijavljuje telefonskim putem službi za korisnike operatora, a kako bi isto bilo što ranije otklonjeno. Budući da zaprimanje prigovora korisnika telefonskim putem nije propisano, način zaprimanja istih kao i daljnje postupanje ovisi o poslovnoj politici operatora. Uz navedeno, česte su situacije u kojima se kvar ili smetnje kontinuirano nastavljaju te HAKOM kontinuirano upozorava korisnike da je svaku telefonsku prijavu potrebno popratiti i prigovorom upućenim elektroničkom poštom operatoru, a što može poslužiti kao dokaz u eventualnom postupku rješavanja spora. Naime, već sada postoji sudska praksa u kojoj su potvrđene odluke HAKOM-a o postojanju kontinuiranih smetnji i pravu korisnika na raskid pretplatničkih ugovora bez plaćanja naknada, sukladno članku 41. stavku 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14).

U odnosu na mogućnost podnošenja zahtjeva za rješavanje spora elektroničkim putem, ovim putem podsjećamo kako od 2011. HAKOM omogućava mogućnost takvog pokretanja spora putem svoje Internetske stranice www.hakom.hr, korištenjem sustava e-Žalbe.

Slobodno nam se obratite ukoliko budete imali daljnjih upita i prijedloga.

S poštovanjem,

RAVNATELJ

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Roberta Frangeša Mihanovića 9
3 ZAGREB


mr. sc. Mario Weber

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom s povratnicom
2. U spis

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb / OIB: 87950783661 / Tel: (01) 7007 007, Fax: (01) 7007 070 / www.hakom.hr



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

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

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 3. veljače 2017.
Naš broj : 200/17

HRVATSKA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI
dr.sc. Dražen Lučić

Roberta Frangeša Mihanovića 9
10010 ZAGREB

ravnatelj_hakom@hakom.hr, predsjednik@hakom.hr

Poštovani ,

neki potrošači se žale da im se ne priznaje da su prijavljivali kvarove telefonom ili e-poštom.

Jednostavno kada se operater jave na telefonu davatelja usluge potrošač ispriča cijelu priču, to bude ili ne bude upisano u računalo, a potrošač nema ništa čime bi dokazao da je napravio reklamaciju.

Također se sada dešava kada potrošači pošalju e-poštu nema automatskog odzivnika da je e-pošta primljena mada Zakon o zaštiti potrošača dozvoljava slati prigovore i e-poštom.

Također nam se i potrošači javljaju da Vi u HAKOM-u ne želite primati žalbe elektronskim putem što je jednostavnije i brže za potrošača, a i uzrokuje manje troškova i bespotrebnog fotokopiranja materijalna.

Stoga predlažemo:

-da prilikom stavljanja prigovora potrošača telefonskim putem ili prijave kvarova od operatera potrošač dobije nekakav broj pod kojim je zavedena njegova prijava ili obavijest o kvaru. To bi omogućilo da kada se potrošač i drugi puta javi po istom pitanju jer ništa nije napravljeno samo operatoru javi pod kojim je brojem zavedena njegova prijava.

-da se uredi kako svaki davatelj usluge u komunikaciji s potrošačima mora imati automatski odzivnik i time javljati potrošaču da je prigovor ili prijava zaprimljena

-da i Vi u HAKOM-u sukladno Zakonu o zaštiti potrošača počinjete primati žalbe potrošača elektronskim putem.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



Projekte zaštite potrošača novčano pomaže

Grad Zagreb

Nismo ovlašteni davati pravne savjete