



**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, 5.prosinca 2021.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

Predsjednik Vijeća HAKOM-a g. Tonko Obuljen

Ravnatelj HAKOM-a g. mr. sc. Miran Gosta

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
10110 ZAGREB

predsjednik@hakom.hr ; ravnatelj@hakom.hr

Poštovana gospodo ,

zahvaljujem na dopisu od 16.studenoga 2021.g. vezano za korisnika g. Darka Smoljana. Nažalost opet možemo izraziti nezadovoljstvo što nije pogođena bit problem o kojoj smo u nekoliko navrata pisali.

Potrošač se žali radi jednostranog mijenjanja ugovora davatelja usluge. Znači davateljima usluga je Općim uvjetima i inim aktima omogućeno da jednostrano mijenjaju uvjete poslovanja po principu „uzmi ili ostavi“ što nikako nije u duhu poštene poslovne politike, a da ne snose nikakve posljedice (sankcije).

Vi u HAKOMU niste vidjeli jednostrano mijenjanje uvjeta već što davatelj usluge nije na vrijeme obavijestio potrošača da će jednostrano mijenjati ugovor.

Kada potrošači žele sniženje cijene, kvalitetniju uslugu, poštivanje ugovora imaju mogućnost samo odustati od ugovora i platiti penale.
To je gospodo diskriminacija.

Podsjetit ću Vas, kada nam je bilo uskraćeno cjepivo koje je Vlada RH naručila predsjednik Vlade g. Andrej Plenković je rekao da ćemo se žaliti Europskoj uniji ! Da li Vi znadete kome bi se mi trebali žaliti?

Nadalje podsjetio bih Vas da je HAKOM putem sredstava daljinske komunikacije održao sastanak s udrugama za zaštitu potrošača krajem prve polovine godine. Znadete li Vi jer ste bili navedeni kao sudionik sastanka (e-pošta) ili bilo tko od Vaših suradnika koji su nazočili sastanku o čemu se pričalo, tko je davao kakve

prijedloge , postavljao pitanja i tko je i što odgovarao jer nažalost unatoč mojoj intervenciji prije i nakon sastanka nije vođen nikakav zapisnik o sastanku ?

Poštovana gospodo, Vi upravljate Agencijom kojoj potrošači vjeruju, ali ne znamo dokle će Vaša „vaga vagati u korist jače strane i kapitalista“ i kada će početi mjeriti barem jednako za sve.

Nemojte misliti da mi nismo vidjeli određene pomake u radu koje ipak pomažu potrošačima, ali uvijek može bolje .

Vašim suradnicima i Vama kao i Vašim obiteljima želim sve najbolje prigodom predstojećih blagdana te puno uspjeha u Novoj godini.

S poštovanjem

Tajnik HUZP-a

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



19. 11. 21 12
2773/21

KLASA: UP/I-344-08/20-01/1155
URBROJ: 376-05-2-21-31
Zagreb, 16. studenog 2021.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Ozaljska 93/II
10000 Zagreb

Predmet: Odgovor na zaprimljene podneske od 11. studenog 2021.

Poštovani,

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je na znanje 11. studenog 2021. opetovano reakciju Hrvatske udruge za zaštitu potrošača (dalje: HUZP) sa adrese elektroničke pošte huzp@zg.t-com.hr, a vezano za višekratne podneske korisnika javnih komunikacijskih usluga Darka Smoljana u zadnjih godinu dana, koji koristi usluge Telemacha.

Navedeni korisnik višekratno, u zadnjih godinu dana, šalje opetovana svoja negodovanja zbog promjene tarife operatora, smatrajući da on kao korisnik ima pravo i dalja zadržati tarifu koju je operator ukinuo. Sve to nakon što je korisnik prošao postupak prigovora/reklamacije/rješavanje spora pred HAKOM-om te zaprimio i pravovaljanu odluku HAKOM-a kojom je spor riješen, a koju je HAKOM donio na temelju svih prikupljenih podataka, dokumentacije i očitovanja u postupku, sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK).

Odlukom HAKOM-a, detaljno je objašnjeno zakonom propisano pravo operatora javnih komunikacijskih usluga glede izmijene svojih općih uvjeta poslovanja, cjenika usluga, izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga uz pridržavanje jasnih pravnih pravila, među kojih valja posebno istaći pravo krajnjeg korisnika na raskid pretplatničkog ugovora bez ikakve naknade za raskid pretplatničkog ugovora, i to u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, a o čemu je operator pravodobno dužan obavijestiti korisnika, što u konačnici mora i dokazati u slučaju bilo kakvog spora.

Kako u ovom konkretnom slučaju operator nije pravodobno obavijestio svoje korisnike o nadolazećoj promjeni, HAKOM je odmah pokrenuo i inspekcijski nadzor, donio rješenje operatoru da isto naknadno učini te je također, pokrenuo prekršajni postupak pred mjerodavnim sudom, a nakon čega je i sud u konačnici potvrdio stav HAKOM-a te izrekao novčanu kaznu operatoru.

Dakle, u ovom slučaju obveza HAKOM-a kao neovisnog regulatora i jednog od nositelja zaštite potrošača je da djelotvorno štiti krajnje korisnike, kao i da štiti sva prava i obveze svih drugih sudionika na tržištu javnih komunikacijskih usluga, omogućavanjem i osiguranjem pravodobnog i

pravovaljanog djelovanja svih učesnika na tržištu, sukladno svim zakonskim i podzakonskim normama iz područja elektroničkih komunikacija.

Stoga želimo i potičemo i dalje naše zajedničko djelovanje između HAKOM-a i HUZP-a, kao ključne nositelje institucionalnih okvira zaštite potrošača u području elektroničkih komunikacija, osobito u dijelu pružanja preventivne zaštite putem pravovaljanog informiranja i savjetovanja potrošača o njihovim stvarnim pravima i obvezama, pružanju valjane pomoći krajnjim korisnicima.

Zaključno, HAKOM Vas poziva na nastavak suradnje i sudjelovanje u zajedničkim aktivnostima koje se odnose na promoviranje i dosljednu primjenu važećih zakona, propisa i dobrih poslovnih običaja, osobito uvažavajući nepristranost i ravnopravnost svih uključenih zainteresiranih strana u pravnim postupcima.

Vama zahvaljujemo na vašem dosadašnjem doprinosu i suradnji u području zaštite krajnjih korisnika elektroničkih komunikacija, a koja dovodi do povećanja zadovoljstva svih dionika na tržištu.

S poštovanjem,



Dostaviti:

1. Elektroničkom poštom: huzp@zg.t-com.hr; knezevicana11@gmail.com;
2. Naslovu poštom s povratnicom
3. U spis