

KLASA: 344-03/10-01/290
URBROJ: 376-05-10-06 DB/MLJK
Zagreb, 11.05.2010.godine

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Trg kralja Petra Krešimira IV, br.2
10 000 Zagreb

Predmet: Očitovanje na upit

Poštovani,

I Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) zaprimila je dana 27.04.2010. Vaš ponovni upit vezan uz zaprimljene SMS poruke s brojeva 88XX, te se očitujemo kako slijedi.

U našem prethodnom dopisu smo Vam detaljno pojasnili na koji način funkcioniraju usluge s dodanom vrijednosti čiji se sadržaj i korištenje aktivira putem SMS poruke na kratki kod 88XX. Ponovno napominjemo, da bi usluga bila u skladu s propisima, prva poruka koju korisnik dobiva na svoj mobilni telefon mora biti besplatna, s naznakom jasne obavijesti o cijeni i uvjetima korištenja. Nakon što korisnik aktivno potvrdi korištenje usluge slanjem potvrdnog SMS-a, tek tada može uslijediti naplata usluge.

Obzirom da u svom dopisu navodite kako netko može zatražiti sadržaj usluge s dodanom vrijednosti preko interneta, upisivanjem tuđeg korisničkog broja, a da osoba koja je vlasnik tog broja isto uopće ne želi i ne zna za takvu uslugu, ističemo kako ovakva situacija nije moguća ako se usluga pruža na zakonit način. Naime, kako smo Vam već pojasnili, ukoliko treća osoba putem interneta upiše tuđi korisnički broj, osoba čiji je korisnički broj dobiva samo obavijesnu poruku, te mora aktivno potvrditi korištenje usluge slanjem potvrdne SMS poruke i tek tada može doći do naplate usluge s dodanom vrijednosti.

Naravno da prilikom svakog pružanja usluge može doći do povrede propisanih pravila. U tom slučaju kada korisnik tvrdi da nije zatražio i potvrdio korištenje usluge s dodanom vrijednosti na opisani način, a nema informaciju kako se usluga otkazuje, potrebno je da se obrati službi za korisnike svog operatora koji će ga uputiti na način otkazivanja usluge i po želji korisnika staviti zabranu prema točno određenom broju ili svim brojevima usluga sa dodanom vrijednosti. Također je potrebno po zaprimanju računa u kojem će navedene usluge biti obračunate uložiti prigovor na

račun svom operatoru kako bi se pokrenuo postupak utvrđivanja regularnosti naplate osporavane usluge.

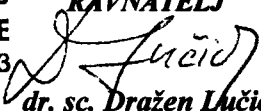
Vežano uz pitanje zaštite djece prilikom korištenja usluga s dodanom vrijednosti koje se aktiviraju putem SMS poruke na kratki kod 88XX, navodimo kako operator nije u mogućnosti spriječiti korištenje ovakvih usluge od strane djece, te je u tom smislu potrebna dodatna edukacija roditelja, djece i djelatnika u obrazovnim sustavima, kako bi na vrijeme mogli upozoriti i kontrolirati djecu u korištenju mobilnih uređaja, a kako ne bi došlo do neželjenih posljedica.

II Budući da ste nam dana 26.03.2010.god. uputili i upit vezan uz uključivanje i isključivanje VIP sekretarice, zatraženo je detaljno pojašnjenje od strane VIPnet-a, a koje Vam u privitku dostavljamo.

Nadamo se da su ovim odgovorom otklonjene sve nejasnoće nastale situacije.

S poštovanjem,

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
ZAGREB, Jurisićeva 13
5

RAVNATELJ

dr. sc. Dražen Lučić

Privitak: 1

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom/povratnicom
2. Spis



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

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

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

Zagreb, 26.ožujka 2010.

Naš broj : 279-2/10-09

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Jurišićeva 13.
10000 ZAGREB

344-03/10-01/290
376-05-10-03 DB/MLJK OD 6.04.2010.

Zabrana primanja sadržaja koji se naplaćuje na račun primatelja(II)

Poštovani ,

zahvaljujemo na Vašem dopisu gornjeg broja kojim ste nam pojasnili kao se treba žaliti i kako se može zatražiti SMS-om neka usluga koju onda mi kao potrošači kasnije plaćamo.

Nažalost to uopće nije bilo pitanje u našem dopisu već smo Vas pitali po zamolbama naših potrošača

Kako spriječiti primitak takvih poruka, muzike ili drugog na mobitele primatelja što primatelj mora platiti a to nije želio?

Očito je da su mnogi potrošači zavedeni jer uopće ne vide da će im se nešto kasnije naplatiti ili biti poslano uz naplatu, a poseban je problem s maloljetnom djecom čiji roditelji moraju platiti neke usluge koje su zatražili maloljetnici koji uopće nemaju pravnu niti poslovnu sposobnost.

Jesu li davatelji telekomunikacijskih usluga dužni zaštititi korisnika svojih usluga od primitka neželjenih sadržaja, jer netko može zatražiti takve sadržaje putem kompjutera na telefonski broj mobitela osobe koja za to uopće ne zna?

U našem dopisu poslali smo takvo pitanje i T-mobilu, ali nismo dobili odgovor na postavljeno pitanje, već su nam odgovorili nešto što ih nismo pitali.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar
File:hakom zabrana10042409

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

KLASA: 344-03/10-01/290
URBROJ: 376-05-10-03 DB/MLJK
Zagreb, 06.04.2010.godine.

VIPnet d.o.o.
Vrtni put 1
10 000 Zagreb

Predmet: Očitovanje na upit Hrvatske udruge za zaštitu potrošača

Poštovani,

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) zaprimila je dana 30.03.2010. upit Hrvatske udruge za zaštitu potrošača, Zagreb, vezan uz automatsko uključivanje telefonske sekretarice.

U privitku Vam dostavljamo spomenuti upit, te Vas pozivamo da nam se na isti očitujete u što kraćem roku.

S poštovanjem,

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
ZAGREB, Jurišićeva 13**

5

RAVNA TELJ

dr. sc. Dražen Lučić

Privitak: 2

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom/povratnicom
2. Spis

Na znanje:

1. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2., 10 000 Zagreb, poštom/povratnicom

KLASA: 344-03/10-01/290
URBROJ: 376-05-10-04 DB/MLJK
Zagreb, 06.04.2010.godine.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Trg kralja Petra Krešimira IV, br.2
10 000 Zagreb

Predmet: Očitovanje na upit

Poštovani,

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) zaprimila je dana 30.03.2010. Vaš upit vezan uz zaprimljene SMS poruke s brojeva 88XX, te se očitujemo kako slijedi.

U konkretnom slučaju opisujete usluge s dodanom vrijednosti čiji se sadržaj i korištenje aktivira putem SMS poruke na kratki kod 88XX, a način funkcioniranja je slijedeći:

1. Korisnik obično rješava neki test na internet stranici, te da bi saznao svoj rezultat mora upisati svoj broj mobitela na koji će mu potom biti poslana SMS poruka. Da bi usluga bila u skladu sa propisima, potrebno je da poruka bude besplatna, te da sadrži jasnu i transparentnu obavijest o uvjetima korištenja i cijeni usluge koja može biti od 1,99 do 40 kuna, ali uvijek mora biti točno oglašavana i besplatna. Ukoliko korisnik želi nastaviti korištenje usluge morao bi aktivno potvrditi korištenje slanjem SMS poruke, odnosno određene ključne riječi na kratki kod 8xxxx. Ako je korisnik pretplatnik ili u slučaju *prepaida* ima dovoljno sredstava na svom računu, prima na svoj mobilni aparat poruku sa željenim sadržajem. Dakle, usluga se ne može aktivirati prije nego što korisnik sa svog mobilnog priključka potvrdi da je uslugu naručio.
2. Usluge koje korisnici aktiviraju na gore opisani način mogu biti jednokratne ili pretplatničke, a što ovisi o uvjetima korištenja same usluge koji moraju biti dostupni korisnicima na internet stranici na kojoj se željeni sadržaj nalazi. Isto znači da se aktiviranjem potvrdne SMS poruke u pojedinim slučajevima korisnici mogu pretplatiti na uslugu, čiji sadržaj će periodično stizati do odjave, stoga je vrlo važno pročitati oglašene uvjete korištenja, kako ne bi došlo do neželjenog primitka i naplate sadržaja.
3. Slanje svih poruka na 8xxxx kratki broj naplaćuje se po cijeni slanja „normalnog“ SMS-a sukladno tarifi koju je korisnik ugovorio. Usluga s dodanom vrijednosti može se prekinuti slanjem odgovarajuće riječi (obično je to „STOP“ ili „STOP GAMES“ na kratki kod 88108), te tada operator za usluge s dodanom vrijednosti smije odgovoriti ili s potvrdnom porukom da je

usluga odjavljena ili kako odjaviti uslugu na kratkom broju i ta primljena poruka mora biti besplatna za korisnika.

4. U slučaju kada korisnik tvrdi da nije zatražio i potvrdio korištenje navedene usluge na opisani način, a nema informaciju kako se usluga otkazuje, potrebno je javiti se službi za korisnike svog operatora koji će ga uputiti na način otkazivanja usluge i po želji korisnika staviti zabranu prema točno određenom broju ili svim brojevima usluga sa dodanom vrijednosti. Također je potrebno po zaprimanju računa u kojem će navedene usluge biti obračunate uložiti prigovor na račun svom operatoru kako bi se pokrenuo postupak utvrđivanja regularnosti naplate osporavane usluge.

Slijedom navedenog upućujemo Vas na propisanu proceduru podnošenja prigovora:

- Prigovori pretplatnika na iznos računa kojim je zadužen za obavljenju javnu komunikacijsku uslugu, ili na kvalitetu iste podnose se operatoru, u roku od 30 dana od dana dospjeća računa, odnosno od dana obavljanja usluge (I stupanj, u konkretnom slučaju T-Mobile)
- Po primitku prigovora nadležna služba operatora mora provjeriti iznos zaduženja, odnosno kakvoću obavljenju usluge, te ukoliko ne utvrde postojanje administrativno tehničke nepravilnosti, Vaš prigovor proslijediti operatoru usluge s dodanom vrijednosti
- Operator usluge s dodanom vrijednosti također provjerava ispravnost računa i pružene usluge, te Vas po okončanju postupka obavještava o ishodu, uz uputu da ukoliko niste zadovoljni pisanim odgovorom, podnesete žalbu Povjerenstvu za rješavanje reklamacija pretplatnika (II stupanj)
- Nakon pisanog odgovora Povjerenstva, pretplatnik može u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke Povjerenstva podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u.

Također napominjemo da u slučaju kad se račun operatora javne komunikacijske usluge osporava, bilo u sudskom ili izvansudskom postupku, a pretplatnik uredno podmiruje sve slijedeće nesporne račune, kao i nesporan dio računa na koji se odnosi prigovor, operator istom ne smije obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenih postupaka.

S poštovanjem,

RAVNATELJ

dr. sc. Dražen Lučić

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom/povratnicom
2. Spis



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

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

Zagreb, 26. ožujka 2010.

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

Naš broj : 279/10-09

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Jurišićeva 13.
10000 ZAGREB

Zabrana primanja sadržaja koji se naplaćuje na račun primatelja

Poštovani ,

Dobili smo više pitanja naših članova, a i drugih potrošača koji su nezadovoljni primljenim porukama na njihove mobilne telefone s brojeva 88xxx , a čiji sadržaj su morali platiti.

Kako spriječiti primitak takvih poruka, muzike ili drugog na mobitele primatelja?

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 udругu 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.

U našem dopisu poslali smo takvo pitanje i T-mobilu, ali nismo dobili odgovor na postavljeno pitanje, već su nam odgovorili nešto što ih nismo pitali.

U prilogu Vam dostavljamo dopis T-mobila i molimo za Vaš odgovor.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar
File:hakom zabrana10032409

Članice Saveza udругa za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udругa za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udругa za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udругa za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udругa 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



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

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

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

Zagreb, 25.ožujka 2010.

Naš broj : 145-2/10-09

HRVATSKI TELEKOM d.d.

Savska cesta 32
10000 ZAGREB

Vaš dopis od 10.03.2010.

Zabrana primanja sadržaja na račun primatelja (II)

Poštovani ,

zahvaljujemo na Vašem dopisu od 10.ožujka 2010.g., ali nažalost na naše pitanje niste nam odgovorili 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.

Na internetu su se pojavili nekakvi testovi gdje je bilo potrebno ostaviti broj mobitela i poslije toga su na navedeni broj mobitela bile poslana 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.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar
File:ht zabrana10032409

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

Primljeno: 17 -03- 2010

Ur. broj: 145/10

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
fax: 01 46 333 66
tel: 01 46 333 66

Od HT – Hrvatske telekomunikacije d.d., Sektor za usluge privatnim korisnicima
Kontakti Telefon: +385 1 4982 000, Telefaks: +385 1 4982 011
Datum 10. ožujka 2010.
Predmet Zabrana primanja sadržaja na račun primatelja, 145/10-09

Poštovani,

Iz dostavljenog upita proizlazi da se potrošači žele zaštititi od posebne vrste usluga, tzv. usluga s dodanom vrijednosti koje im pružaju treće strane, operateri usluga s dodanom vrijednosti. Stoga želimo istaknuti da nadzor nad pružanjem takvih usluga vrši Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, te da sukladno članku 49. Zakona o elektroničkim komunikacijama svaki poziv korisnika prema usluzi s dodanom vrijednost predstavlja poseban ugovor između korisnika usluga i operatera usluga s dodanom vrijednosti.

Stoga svoje korisnike konstantno upozoravam da dobro prouče sve uvjete sklapanja ugovora koje postavljaju operateri usluga s dodanom vrijednosti, odnosno uvjete kupnje prije nego što se dobrovoljno odluče svoje podatke ostaviti trećoj strani i kupiti neki sadržaj na takav način. Također, savjetujemo korisnike da ne nasjedaju na primamljive ponude i ne nazivaju brojeve ukoliko nije istaknuta cijena poziva prema broju koji bi trebali nazvati. Koristimo priliku skrenuti korisnicima pozornost na odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama koje propisuju da:

1. operateri usluga s dodanom vrijednosti prigodom pružanja svojih usluga moraju poštivati odredbe posebnih propisa koji uređuju ugovore sklopljene na daljinu;
2. operateri usluga s dodanom vrijednosti prigodom oglašavanja svojih usluga moraju na prikladan i lako razumljiv način dati opis usluge i njezinu cijenu;
3. operaterima usluga s dodanom vrijednosti zabranjeno je obmanjivanje korisnika usluga pružanjem pogrešnih ili zavaravajućih obavijesti, ili prikrivanjem važnih obavijesti, kao što su cijene usluga ili dobna ograničenja korištenja usluga;

Dodajemo kako HT u svakoj situaciji pruža svoj puni doprinos kako bi pretplatnike zaštitili od zlouporaba i prijevara u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

U nadi da smo odgovorili na sve vaše upite, srdačno vas pozdravljam.

S poštovanjem

Rukovoditelj u sektoru za usluge privatnim korisnicima

Dražan Duh

HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.
Savska cesta 32, 10000 Zagreb, Hrvatska
Adresa Kontakti Telefon: +385 1 4911 000, Telefaks: +385 1 4911 011, Internet: www.ht.hr
Br. Računa 2300001-1100019257, HPB d.d. Zagreb; OIB: 81793146560
G. Kerkhoff - predsjednik
I. Mudrić – predsjednik, J.P. Czapan, B. Poldugač, B. Skaramuča, I. Jolić Šimović
Registar Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256
trg. društava Temeljni kapital: 8.188.853.500,00 kuna, ukupni broj dionica: 81.888.535;
Nominatni iznos jedne dionice: 100,00 kuna



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

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

Zagreb, 6.veljače 2010.

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

Naš broj : 145/10-09

HRVATSKI TELEKOM d.d.

Savska cesta 32
10000 ZAGREB

Zabrana primanja sadržaja na račun primatelja

Poštovani ,

razvojem telekomunikacija razvijaju se i mogućnosti prema potrošačima primateljima telekomunikacijskih usluga.

Tako nam se javila nekolicina potrošača korisnika usluga mobilne telefonije koji plaćaju pretplatu nezadovoljni što su njihova djeca ili oni sami u nekim slučajevima dali broj svog mobilnog telefona na koji su kasnije od nekih davatelja usluga s povećanim tarifiranjem dobivali sadržaje koje su trebali skupo platiti.

Oni bi željeli spriječiti ubuduće primitak takvih sadržaja o njihovu trošku pa su zamolili da se raspitamo dali je to moguće, a ako je moguće kako takvu zabranu provesti.

Molimo za Vašu obavijest.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

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