



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo mora, prometa
i infrastrukture

Primljeno: 4.03.2021
Ur. broj: 192/21



KLASA: 300-01/21-03/1
URBROJ: 530-07-21-2
Zagreb, 24. veljače 2021.

HRVATSKA UDRUGA
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
n/r g. Tomislav Lončar, tajnik
Ozaljska 93/II
10 000 Zagreb

**PREDMET: Primjedbe na postupanje operatora elektroničkih komunikacija
– očitovanje, dostavlja se -**

Poštovani gospodine Lončar,

Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture zaprimilo je dopis Vlade Republike Hrvatske od 4. veljače 2021. godine, KLASE: 022-03/21-05/1, URBROJA: 50302/22-21-2, kojim se ovome Ministarstvu na daljnje postupanje dostavlja dopis Hrvatske udruge za zaštitu potrošača u vezi sa zaštitom krajnjih korisnika na temelju ugovora sklopljenih s operatorom elektroničkih komunikacija te postupanjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: HAKOM) u ostvarivanju prava krajnjih korisnika. U suradnji s HAKOM-om ovo Ministarstvo očituje se na navode iz Vašeg dopisa kako slijedi:

Zaštita prava krajnjih korisnika propisana je u Glavi VII. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", br. [73/08.](#), [90/11.](#), [133/12.](#), [80/13.](#), [71/14.](#) i [72/17.](#)) (u daljnjem tekstu: ZEK).

Člankom 41. ZEK-a propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom te da sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa, kao i pravo pretplatnika na raskid ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Nadalje, u stavku 6. navedenog članka propisano je pravo pretplatnika na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. istoga članka, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

Prava i obveze operatora elektroničkih komunikacija koje se odnose na donošenje općih uvjeta poslovanja, kao i mogućnost te postupak njihove kasnije izmjene, propisani su člankom 42. ZEK-a, dok su uvjeti za donošenje i izmjenu cjenika propisani člankom 42.a ZEK-a. Operatori elektroničkih komunikacija obvezni su opće uvjete poslovanja, cjenik i sve

njihove izmjene dostaviti na uvid HAKOM-u. Međutim, u skladu sa stavkom 7. članka 42. i stavkom 10. članka 42a. ZEK-a, krajnji korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade ako su izmjene općih uvjeta poslovanja/cjenika za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete poslovanja/cjenik, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave izmjena općih uvjeta poslovanja/cjenika, osim u zakonom određenim slučajevima.

Dodatno, regulatorni okvir, koji uključuje i zaštitu krajnjih korisnika, uređen je pravom Europske unije, pri čemu posebnu važnost ima Uredba (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji. Napominjemo da su mjerodavni propisi iz područja elektroničkih komunikacija, pa tako i odredbe o zaštiti krajnjih korisnika usluga usklađene s mjerodavnim pravom Europske unije.

U odnosu na brzinu interneta, ističemo da je određivanje minimalne, uobičajene i maksimalne brzine za pojedini internetski paket u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama propisano Uredbom (EU) 2015/2120 i vrijedi za sve države članice EU-a. Ako operatori elektroničkih komunikacija ne isporučuju brzinu unutar ugovorenog raspona (u Republici Hrvatskoj odstupanje od maksimalne brzine može biti najviše 30%), korisnici imaju pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade ili na prelazak na jeftiniji paket manje brzine. Kako bi mogli dokazati brzinu, krajnjim korisnicima na raspolaganju je besplatan alat koji je izradio HAKOM, a nalazi se na internetskoj stranici HAKOM-a, te njegovi rezultati predstavljaju valjan dokaz u postupku protiv operatora elektroničkih komunikacija.

Nadalje, u slučaju pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža operator nema obvezu jamčiti minimalnu i maksimalnu brzinu interneta, već je obavezan samo informirati korisnika o mogućim ostvarivim brzinama, kao i o razlozima koji mogu utjecati na njezino smanjenje.

Naime, brzina u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ovisi o dodatnim okolnostima, poput broja korisnika na određenom području, prirodnih i umjetnih zapreka, korisnikova uređaja, itd. Dodatno naglašavamo da brzina pristupa putem WiFi mreže, a putem koje se mogu koristiti ugovorene usluge pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, također ovisi o dodatnim okolnostima, a osobito o broju okolnih uređaja koji upotrebljavaju isti radiofrekvencijski spektar.

Pravna zaštita krajnjih korisnika osigurana je i odredbama ZEK-a koje propisuju postupak rješavanja prigovora podnesenog od strane krajnjeg korisnika, pa je tako člankom 50. ZEK-a propisano ovlaštenje krajnjeg korisnika usluga na podnošenje prigovora operatoru javnih komunikacijskih usluga na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu.

Na pisani odgovor operatora krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) u drugostupanjskom postupku povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javnih komunikacijskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora.

Ako korisnik nije zadovoljan odgovorom operatora, u skladu s člankom 51. ZEK-a može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 dana od dana dostavljanja

pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača. Protiv odluke HAKOM-a korisnik može pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom u skladu s člankom 18. ZEK-a.

Slijedom Vašeg zahtjeva za zaštitu potrošača u vezi s postupanjem HAKOM-a u ostvarivanju takve zaštite, napominjemo da je HAKOM samostalna, neovisna i neprofitna pravna osoba s javnim ovlastima koja, u skladu s člankom 7. ZEK-a, za svoj rad odgovara Hrvatskome saboru te je zabranjen svaki oblik utjecaja na rad HAKOM-a koji bi mogao ugroziti njegovu samostalnost i neovisnost.

Zaključno, napominjemo da je u tijeku postupak donošenja novoga Zakona o elektroničkim komunikacijama radi prenošenja Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (preinaka) u zakonodavstvo Republike Hrvatske, a kojim je predviđena potpuna harmonizacija potrošačkih prava u elektroničkim komunikacijama na razni Europske unije. Zainteresirana javnost imat će mogućnost davanja primjedaba i prijedloga na tekst Nacrta prijedloga Zakona o elektroničkim komunikacijama u postupku javnog savjetovanja koje će biti pravodobno javno objavljeno na središnjem državnom portalu za savjetovanja s javnošću: <https://savjetovanja.gov.hr/>.

S poštovanjem,


MINISTAR

Oleg Butković

Dostaviti na znanje: Vlada Republike Hrvatske
Ured predsjednika
Trg sv. Marka 2, 10 000 Zagreb



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
URED PREDSEDNIKA

HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA
Ozaljska 93/II
10000 ZAGREB

Primljeno: 11.02.21
Ur. broj: 192/21

KLASA: 022-03/21-05/14
URBROJ: 50302/22-21-2

Zagreb, 4. veljače 2021.

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I
ODRŽIVOG RAZVOJA
gospodin Tomislav Čorić, ministar

MINISTARSTVO MORA, PROMETA I
INFRASTRUKTURE
gospodin Oleg Butković, ministar

PREDMET: Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Zagreb
- prosljeđuje se

Cijenjena gospodo ministri,

u Uredu predsjednika Vlade zaprimljen je dopis u vezi s nepoštivanjem ugovornih odnosa s telekomunikacijskim tvrtkama i nedjelovanja tvrtke HAKOM u zaštiti potrošača. Predmetni dopis vam prosljeđujem u prilogu na daljnje postupanje.

Molim vas da vaše očitovanje o navodima iz dopisa dostavite Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača, a kopiju odgovora ovom Uredu pozivom na gornju klasu i urudžbeni broj.

S poštovanjem,

PREDSTOJNIK

Zvonimir Trka-Petešić


Prilog: kao u tekstu

O tome obavijest:

- Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
n/p g. Tomislav Lončar, tajnik HUZP