



Ne otvarajte nepoznate e-mail poruke (a posebice priloge porukama!) i ne instalirati nepoznat softver (neprovjerene programe). E-mail poruke/prilozi porukama mogu sadržavati softver kojim se instalira dialer te također mnogi drugi računalni virusi.



Nazovite davatelja usluga za savjet ili posjetite njihovu web stranicu za instaliranje anti dialer programa.



Nazovite udruge za zaštitu prava potrošača kako biste dobili sve potrebne informacije i detaljne upute

Važno



Ne postoji stopostotna zaštita. Jedini način da ste potpuno sigurni je blokiranje međunarodnih poziva. Ukoliko ste se odlučili za tu opciju, uputite zahtjev prema vašem davatelju telekomunikacijskih usluga (operateru).



Hrvatska udruga za zaštitu potrošača – HUZP
Trg Kralja P. Krešimira IV br. 2
10000 Zagreb
Tel./fax: 01/4633366
huzp@zg.t-com.hr



Udruga za zaštitu prava potrošača **Dalmatinski potrošač**
Iločka 6
21000 Split
Tel./fax: 021/503365
info@potrosac-split.org



"Petrošački forum"
- udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana
Ulica Lorenza Jägera 6
31000 Osijek
Tel: 031/200246
Fax: 031/200757
potrosacos@gmail.com



Udruga za zaštitu prava potrošača **Varaždinski potrošač** – Varaždin
Juraja Križanića 33
42000 Varaždin
Tel./fax: 042/211110
potrosac.varazdin@email.t-com.hr

Potrošač – Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske, Podružnica Čakovec
Schultejssova 19,
40000 Čakovec
Tel./fax: 040/396393
emc1@ck.t-com.hr



Zadarski potrošač

Udruga za zaštitu prava potrošača **Zadarski potrošač** – Zadar
Nadbiskupa N. Matafara 2
23000 Zadar
Tel./fax: 023/250708
info@zadarski-potrosac.org



Udruga za zaštitu prava potrošača **Potrošački centar**, Rijeka
Kumičićeva 13
51000 Rijeka
Tel: 051/400519
rijeka@potrosackicentar.hr



Izrada ove publikacije omogućena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost njezina autora i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije. Publikacija je izrađena zajedničkom suradnjom nekoliko udruga za zaštitu potrošača u RH, u sklopu CARDS 2004 twinning projekta „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“.

Dobili ste veliki r@čun



DIALER!



Dobili ste veliki račun za internet 10 puta veći od očekivanog, uobičajenog i stvarno potrošenog? Ako imate dialer morate se zaštititi.

Što je dialer

Dialeri su programi koji bez znanja i volje korisnika prekidaju internetsku vezu s lokalnim davateljem internetskih usluga i uspostavljaju novu internetsku vezu najčešće s međunarodnim operaterima po veoma skupim tarifama.

Kako riješiti problem



Zatražite zabranu odlaznih poziva prema spornim brojevima.

Analizom ispisa telefonskih brojeva

utvrdite sumnjive brojeve. Ukoliko ne dobivate ispis mjesečno, zatražite ga od svog operatera.

Ispis poziva za broj 01/ [redacted] uz račun za mjesec 07/2008

datum	brani broj	vrijeme	trajanje	cijena po min/pozivu	iznos
07.07.	[redacted]	15:49:25	25:29	0,23	5,86
07.07.	[redacted]	16:16:31	3:30	0,23	0,80
07.07.	[redacted]	16:59:08	1:02	0,23	0,21
07.07.	[redacted]	17:04:30	4:01	0,23	0,92
15.07.	0126820248409	09:15:25	18:00	159,69	2874,42
15.07.	[redacted]	15:22:44	0:13	0,23	0,23
15.07.	[redacted]	17:19:23	8:34	0,23	1,97
16.07.	[redacted]	14:34:02	0:15	0,23	0,23
17.07.	[redacted]	19:51:52	5:34	0,115	0,65

Platite nesporni dio računa.

Izračunajte prosjek zadnja tri mjeseca ili izuzmite iznose za sporne brojeve, a ostatak platite.

Pošaljite pismenu pritužbu službi za korisnike najbliže poslovnice vašeg telefonskog operatera.

Adresa se nalazi na računu ili je potražite na web stranici vašeg operatera. Obrasce možete dobiti kod davatelja usluge, a rok za odgovor je 15 dana.

U slučaju negativnog odgovora pošaljite pismeni prigovor povjerenstvu za reklamacije potrošača, na adresu davatelja usluga s naznakom „Za povjerenstvo za reklamacije potrošača“ Rok za odgovor je 30 dana.

U slučaju negativnog odgovora možete se žaliti u Vijeću korisnika telekomunikacijskih usluga i Hrvatskoj Agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (Jurišićeva 13, 10002 Zagreb; Tel: 01/4896000; Fax: 01/4920227).

Važna napomena



Ako ste platili nesporni dio računa i pravovremeno uputili pismeni prigovor i sve nove račune podmirujete na vrijeme, davatelj usluge ne smije vam isključiti uslugu dokle god traje postupak (Zakon o zaštiti potrošača, članak 26, stavak 1).

Kako se zaštititi od problema s dialerima



Instalirajte anti dialer program (možete ga dobiti kod operatera ili skinuti s web stranice).



Koristite DSL za pristup internetu. (Dialeri mogu prekinuti samo vezu putem modema.)



Limitirajte račun do iznosa koji ste sami odredili. Kad dostignete/prekoračite limit operater vas je dužan upozoriti.

