



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr

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

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

Zagreb, 8.lipnja 2023.
Naš broj :2271-2/23

MINISTARSTVO MORA, PROMETA I INFRASTRUKTURE

Ministar gospodin Oleg Butković

Državni tajnik dr.sc. Alen Gospočić

Prisavlje 14

10000 ZAGREB

ministar@mmpi.hr ; predsjednik@vlada.hr

050-017/23-01/222

530-07-2-1-1-23-3 od 31.05.2023.

Poštovani gospodine ministre ,
poštovani gospodine tajniče,

zahvaljujemo na odgovoru koji ste nam poslali pod gornjim borjem.

Nama je jasno da davatelji telekomunikacijskih usluga imaju pravo povećati cijene temeljem inflacije mada se s time ne slažemo.

Mi smo Vas obavijestili o drugom problemu i zatražili zaštitu ministarstva jer HAKOM tu ne štiti potrošače.

Propisani su uvjeti prelaska potrošača u roku 3 mjeseca od obavijesti bez ikakvih naknada i penala.

Problem je u tome jer u ta 3 mjeseca operatori nisu podignuli cijene, te potrošači nisu znali kome da prijeđu bez naknade, a sada poslije ta tri mjeseca potrošači mogu raskinuti ugovor i prijeći drugom operatoru, ali uz plaćanje penala.

To ste i sami napisali ako smo dobro shvatili.

„Korisnici moraju o novim cijenama biti obaviješteni u roku 30 da prije uvođenja novih cijena što korisnicima ne donosi nikakva prava po pitanju raskida ugovora“.

Po našem mišljenju korisnici bi trebali imati mogućnost da prelaze operatorima bez plaćanja penala svaki puta kada se novi teleoperator pojavi s novom cijenom koja bi bila povoljnija za potrošača.

Zašto smo naveli da je to obmana HAKOM-a i teleoperatora jer teleoperator A je povećao cijenu radi indeksacije, a ako potrošač prijeđe teleoperatoru B dok nije povećao cijenu može biti zatečen jer će teleoperator B staviti povećanje veće od teleoperatora A.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar

Nismo ovlašteni davati pravne savjete



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo mora, prometa
i infrastrukture



KLASA: 050-01/23-01/222
URBROJ: 530-07-2-1-1-23-3
Zagreb, 31. svibnja 2023.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
n/r: Tomislav Lončar, tajnik
Ozaljska 93/II,
10 000 ZAGREB

PREDMET: Prigovor na povećanje cijena operatora elektroničkih komunikacija,
Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
- odgovor, dostavlja se -

Poštovani gospodine Lončar,

U vezi s Vašom predstavkom od 26. svibnja 2023. godine, u kojoj navodite pritužbe na rad Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) na način da pogoduje operatorima elektroničkih komunikacijskih usluga, te je odobrila povećanje cijena mreža i usluga, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture očituje se kako slijedi:

Tri vodeća operatora (HT, A1, Telemach) najavili su izmjene svojih općih uvjeta i posebnih uvjeta korištenja u kojima su predvidjeli mogućnost usklađivanja cijena s prosječnom godišnjom stopom inflacije koju jednom godišnje objavljuje Državni zavod za statistiku (tzv. indeksacija cijena).

U skladu s **presudom Suda Europske unije u predmetu C-326/14**, koja je svojom pravomoćnošću postala dio pravne stečevine Europske unije i obvezuje sve države članice, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti je u skladu s člankom 16. stavkom 1. točkom 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, br: 76/22.), dana 21. studenoga 2022. godine, objavila Stručno mišljenje o mogućnosti uvođenja usklađenja cijena javnih komunikacijskih usluga s godišnjom stopom inflacije (u daljnjem tekstu: Stručno mišljenje).

U Stručnom mišljenju podrobno je obrazloženo pod kojim uvjetima operatori mogu uvesti mogućnost indeksacije cijena, te koja su prava krajnjih korisnika u tom slučaju. Stručno mišljenje možete pronaći na poveznici: (<https://www.hakom.hr/hr/strucno-misljenje-o-mogucnosti-uvodjenja-uskladjenja-cijena-javnih-komunikacijskih-usluga-s-godisnjom-stopom-inflacije/9914>)

Operator, koji namjerava u svoje opće uvjete i posebne uvjete pružanja usluga ugraditi odredbu o indeksaciji cijena, mora korisnicima omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze. Krajnji korisnici koji ne žele da se na njihove ugovore primjenjuje klauzula o indeksaciji imaju mogućnost raskida ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze u razdoblju od 60 dana od obavijesti o izmjeni općih uvjeta i uvjeta korištenja.

Ako krajnji korisnici ne iskoriste pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze, operator će jednom godišnje moći povećati cijenu ugovorenog paketa usluga u skladu s prosječnom godišnjom stopom inflacije, ali ne više od određenog maksimalnog postotka (10% kod HT-a, 12% kod A1 i Telemacha).

Obveza indeksacije odnosi se i na deflaciju, i tada operator mora smanjiti cijenu za iznos deflacije.

Nakon provedenih konzultacija s operatorima, HAKOM je 6. veljače 2023. godine objavio dopunu Stručnog mišljenja iz studenoga 2022. godine, koju možete pronaći na poveznici: (https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2023/strucna_misljenja_i_smjernice/Stru%C4%8Dno%20mi)

Navedenom dopunom, pojašnjeno je da rok od 90 dana, u kojem je potrebno provesti indeksaciju cijena na godišnjoj razini, nije zakonom propisani prekluzivni rok, već rok koji je HAKOM smatrao razumnim i objektivnim za donošenje poslovne odluke hoće li se primijeniti ugovorna odredba o indeksaciji cijena i u kojem iznosu. U isto vrijeme taj rok osigurava krajnjim korisnicima izvjesnost cijene ugovorenih usluga u razdoblju do sljedeće objave DZS-a o prosječnoj godišnjoj stopi inflacije.

Međutim, imajući u vidu složene gospodarske okolnosti, smatra se da je u slučaju inflacije opravdano omogućiti operatorima kasniju provedbu odredbe o indeksaciji cijena, kako bi krajnjim korisnicima omogućili dulje razdoblje primjene postojećih nižih cijena usluga. Promjena cijena moguća je najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je objavljen indeks DZS-a. HAKOM smatra da izmjena uvjeta poslovanja, na način da se u njima predvidi dulji rok od roka od 90 dana za provedbu odredbe o indeksaciji cijena predstavlja izmjenu administrativne prirode koja ne utječe štetno na krajnje korisnike, u smislu članka 145. stavka 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U odnosu na postupanje u slučaju deflacije, potrebno je poštivati rok od 90 dana te u tom roku izvršiti smanjenje cijena.

Zaključno, dopunom Stručnog mišljenja operatori elektroničkih komunikacija **dobili su mogućnost za usklađenje cijena s godišnjom stopom inflacije do kraja kalendarske godine i to na temelju presude Suda Europske unije u predmetu C-326/14**), po kojoj je postupio HAKOM. Korisnici moraju o novim cijenama biti obaviješteni u roku od 30 dana prije uvođenja tih cijena što korisnicima ne donosi nikakva prava po pitanju raskida ugovora. Ako korisnik ne raskine ugovor, smatra se da je pristao na nove opće uvjete poslovanja s ugrađenom inflacijskom klauzulom.

S poštovanjem,


dr.sc. Alen Gospočić

Dostaviti – naslovu elektroničkom poštom: huzp@huzp.hr;

Dostaviti na znanje: Hrvatska agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM): pisarnica@hakom.hr



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr

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

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB

telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 26.svibnja 2023.

Naš broj :2271

MINISTARSTVO MORA, PROMETA I INFRASTRUKTURE

Ministar gospodin Oleg Butković

Prisavlje 14

10000 ZAGREB

ministar@mmpi.hr

predsjednik@vlada.hr

Poštovani gospodine ministre ,

čitajući članak u Večernjem listu (<http://www.vecernji.hr/vijesti/a1-povecava-cijene-telekom-usluga-85-posto-butkovic-iznenaden-moram-ih-pozvati-na-razgovor-1682951>) primijetili smo da je opet HAKOM na strani davatelja telekomunikacijskih usluga.

Prije par mjeseci odobrili su povećanje cijena radi inflacije i dali su roku potrošačima od 3 mjeseca kako bi potrošači odabrali novog davatelja usluge ako to žele bez plaćanja penala.

To je naravno fenomenalna obmana potrošača jer sada ispada da su potrošači mogli promijeniti davatelja usluge, ali u ova 3 mjeseca nisu znali kakve će tko imati cijene ! Sada kada polako telekomunikacijske tvrtke izlaze s povećanim cijenama više nemaju pravo prijeći drugom operatoru bez plaćanja penala.

Vrlo vjerojatno Vi nećete zaustaviti povećanje cijena, ali bi mogli barem utjecati na HAKOM da promijeni pravila i da tek kada se svi teleoperatori izjasne o povećanju potrošači mogu u roku 30 dana promijeniti operatera.

To je još jedna od strana kada HAKOM umjesto da regulira tržište i zabrani diskriminaciju potrošača on je ponovo na strani davatelja usluge, a mi potrošači samo tražimo da „jezičac na vagi“ stoji pošteno u sredini.

Navesti ćemo samo par primjera: Davatelji usluge mogu jednostrano mijenjati uvjete poslovanja bez ikakvih posljedica, mogu naplaćivati penale ako potrošač želi prekinuti ugovor , ali davatelji usluge ne moraju ništa platiti potrošačima ako nisu u mogućnosti ili ne žele ispuniti ugovor.

HAKOM dozvoljava da davatelji usluga u svoje Opće uvjete ugrade i nezakonite odredbe kao na primjer da se račun mora platiti u roku 15 dana od dana tiskanja računa, a ne od dana kada su računi poslani ili isporučeni potrošačima.

Sada su neki davatelji usluga već najavili povećanje cijena, ali ne radi inflacije već jednostrano mijenjaju uvjete poslovanja.. Tako nama ISKON želi prodati više GB uz

Nismo ovlašteni davati pravne savjete

veću cijenu, a da mi to nismo tražili . Do sada koristimo u prosjeku mjesečno 5 GB plaćamo 60 GB, a oni nam od 1.lipnja žele prodati 80GB naravno po povećanoj cijeni, a ti gigabajti nam uopće ne trebaju i tako umjetno povećavaju cijenu usluge.

Naravno toga ima još pa bi svakako trebalo preispitati odnos HAKOM-a kao regulatora prema potrošačima i je li to što rade potrošačima pošteno, pravedno i nediskriminirajuće.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar

Prilog: kao u dopisu