



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, 17.rujna 2023.
Naš broj :3478/23

MINISTARSTVO MORA, PROMETA I INFRASTRUKTURE
Ministar gospodin Oleg Butković
Državni tajnik gospodin Alen Gospočić

Prisavlje 14
10000 ZAGREB
ministar@mmpi.hr ; predsjednik@vlada.hr

Vaš dopis 050-01/21-01/501
530-07-2-1-1-23-2 od 11.09.23.

Poštovani gospodine ministre ,
poštovani gospodine državni tajniče,

zahvaljujemo na odgovoru gornjeg broja.

Mi smo stavili naglasak na diskriminaciju potrošača jednostranim mijenjanjem ugovora davatelja telekomunikacijske usluge, a Vi ste nam odgovarali o inflatornom povećanju cijena.

Nama je vrlo jasno da je netko u EU donio nekakav propis kako bi zaštitio kapitaliste i omogućio im redovito povećanje cijena radi inflacije, ali nam nije jasno kako ta ista EU zajedno s Vladom Republike Hrvatske, Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture , Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja , te Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne usluge nisu zaštitili potrošače od JEDNOSTRANOG RASKIDANJA UGOVORA davatelja telekomunikacijskih usluga bez ikakvih posljedica.

Naše je pitanje gdje u ZAKONU piše da davatelji usluga smije jednostrano mijenjati ugovore što ispada „uzmi ili ostavi“, a potrošačima nije dana mogućnost da jednostrano mijenjaju cijene bez posljedica ili raskinu ugovor već za to moraju platiti penale. Kako nemamo iste uvjete na tržištu to bi onda bila diskriminacija potrošača.

Kada su bili problemi s nabavom cjepiva protiv korone predsjednik Vlade RH je iznio u jednom TV istupu da će se obratiti EU radi jednostranog mijenjanja ugovora proizvođača cjepiva.

U zakonu o elektroničkim komunikacijama je predviđena mogućnost da se ne plaćaju penali .

Podsjetili bismo da su penali plaćani i prilikom prelaska drugom operatoru električne energije i to je Hrvatska energetska regulatorna agencija HERA ubrzo ukinula.

Nismo ovlašteni davati pravne savjete

Zašto to ne može HAKOM ?

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar

Na znanje: Vlada Republike Hrvatske, Ured Predsjednika Vlade
predsjednik@vlada.hr



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo mora, prometa
i infrastrukture



KLASA: 050-01/23-01/501
URBROJ: 530-07-2-1-1-23-2
Zagreb, 11. rujna 2023.

**HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU
POTROŠAČA**
n/r Tomislav Lončar, tajnik
Ozaljska 93/II
10 000 ZAGREB

PREDMET: Predstavka Hrvatske udruge za zaštitu potrošača u vezi s navodnom diskriminacijom potrošača od strane pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti – odgovor, dostavlja se -

Poštovani gospodine Lončar,

U vezi s Vašom predstavkom od 2. rujna 2023. godine, u kojoj ukazujete na navodnu diskriminaciju potrošača jednostranim mijenjanjem ugovora od strane pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga, konkretno od strane Iskon Internet d.d. i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture očituje se kako slijedi:

U državama članicama Europske unije, pa tako i u Republici Hrvatskoj, Vlada ne može utjecati na cijene javnih komunikacijskih usluga operatora elektroničkih komunikacija, koji djeluju na slobodnom tržištu. Vlada Republike Hrvatske apelirala je još početkom godine, prigodom konverzije kune u euro, na sve trgovce da ne povećavaju cijene svojih usluga, u skladu s načelom zabrane neopravdanog povećanja cijena, te je u tom smislu i ministar mora, prometa i infrastrukture izrazio očekivanja kako operatori elektroničkih komunikacija neće povećavati svoje cijene.

Budući da je regulacija cijena javnih komunikacijskih usluga u svim državama članicama Europske unije u nadležnosti neovisnih nacionalnih regulatornih tijela, a u Hrvatskoj je to Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), još krajem prošle godine operatori su se obratili HAKOM-u u vezi s mogućnostima uvođenja indeksacijske klauzule u korisničke ugovore. Naime, presuda Suda Europske unije, kao izvor prava, dala je za pravo operatorima uvesti u svoje ugovore indeksnu klauzulu, slijedom čega ni HAKOM kao regulator nema ovlast uskratiti operatorima suglasnost za uvođenje indeksacije i moguće povećanje cijena, te je navedeno isključivo predmet njihove poslovne politike.

Međutim, neovisno o navedenom, HAKOM je u svrhu visoke razine zaštite krajnjih korisnika i osiguravanja transparentnosti, dao stručno mišljenje kojim je obrazložio uz koje uvjete operatori mogu uvesti indeksaciju cijena, odnosno operatorima su dane smjernice kako trebaju postupiti prigodom uvođenja indeksacije, kako operatori svojom praksom ne bi izlazili izvan okvira utvrđenog pravom EU-a.

Dodatno, HAKOM u okviru svoje nadležnosti, obavlja regulatorne i druge poslove propisane Zakonom o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", br. 76/22.) (u daljnjem tekstu: Zakon), pa tako i nadzor i regulaciju cijena, cjenika usluga i općih uvjeta poslovanja operatora na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga. Pri tome, u skladu s člankom 101. i 107. Zakona,

HAKOM može odrediti regulatorne obveze, između ostalog i obvezu troškovne usmjerenosti cijena, samo operatoru sa značajnom tržišnom snagom, koji je utvrđen na temelju provedene analize tržišta.

Budući da je promjena cijena zbog inflacije, koja je i nadalje prisutna, moguća najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je objavljena prosječna godišnja stopa inflacije Državnog zavoda za statistiku (2023. godina), operatori su u skladu s općim uvjetima mogli primijeniti indeksnu klauzulu, odnosno povećati cijene svojih usluga, i to najviše do određenog maksimalnog postotka.

O svim detaljima vezanim uz izmjene općih uvjeta i posebnih uvjeta korištenja u kojima su operatori elektroničkih komunikacija predvidjeli mogućnost usklađivanja cijena s prosječnom godišnjom stopom inflacije (tzv. indeksacija cijena), ovo Ministarstvo već se očitovalo Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača dopisom od 8. veljače 2023. godine (KLASA: 022-01/23-01/1, URBROJ: 530-07-2-23-2).

Nastavno na Vaš navod da se radi o jednostranom mijenjanju ugovora od strane operatora elektroničkih komunikacija što dovodi do diskriminacije potrošača, podsjećamo da su krajnji korisnici, u skladu s člankom 145. stavcima 7. i 8. Zakona, imali pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze ako su izmjene ugovornih uvjeta nepovoljnije za krajnjeg korisnika.

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, u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti o tim izmjenama.

Operator može istovremeno s izmjenom općih uvjeta izmijeniti i posebne uvjete pružanja usluga. U tom slučaju krajnji korisnici imaju pravo na raskid bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti o tim izmjenama.

Međutim, ako operator ne mijenja u istom trenutku opće uvjete i posebne uvjete pružanja usluga, tada krajnji korisnici imaju pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze i nakon obavijesti o izmjeni općih uvjeta i nakon obavijesti o izmjeni posebnih uvjeta pružanja usluga koji su za njih relevantni.

Zaključno, 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, pri čemu se obveza indeksacije odnosi i na deflaciju i tada operator mora smanjiti cijenu za iznos deflacije.

Sukladno praksi utvrđenoj u presudi Suda Europske unije u predmetu C-326/14, krajnji korisnici koji su o uvođenju indeksacije cijena obaviješteni na gore navedeni način i koji nisu iskoristili svoje pravo na raskid bez naknade, odnosno koji su sklopili ugovor u kojem je predviđena mogućnost indeksacije cijene, neće imati pravo na raskid bez naknade ako operator za vrijeme obveznog trajanja ugovora poveća cijenu sukladno pravilu o indeksaciji cijena.

S poštovanjem,



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

Dostaviti na znanje: Vlada Republike Hrvatske, Ured Predsjednika Vlade: predsjednik@vlada.hr

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar



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, 2.rujna 2023.

Naš broj :3478/23

MINISTARSTVO MORA, PROMETA I INFRASTRUKTURE
Ministar gospodin Oleg Butković

Prisavlje 14

10000 ZAGREB

ministar@mmpi.hr ; predsjednik@vlada.hr

Poštovani gospodine ministre ,

slušajući Vaše izlaganje u sredstvima informiranja vidjeli smo da se zalažete za potrošače i sprečavanje neopravdanih poskupljenja te bismo Vas željeli informirati i prijaviti Vam nepošten odnos prema potrošačima od strane davatelja telekomunikacijskih usluga Iskon d.d. i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti – HAKOM-a. (<http://www.vecernji.hr/vijesti/a1-povecava-cijene-telekom-usluga-85-posto-butkovic-iznenaden-moram-ih-pozvati-na-razgovor-1682951> , <https://huzp.hr/wp-content/uploads/2023/09/Indeks-hr230831.pdf>)

Nažalost Hrvatska regulatorna agencija za mrežne usluge – HAKOM dozvoljava diskriminaciju potrošača jednostranim mijenjanjem ugovora od strane telekomunikacijskih tvrtki u konkretnom slučaju Iskona d.d. Je li HAKOM ovdje da regulira odnose na tržištu ili da diskriminira potrošče kao slabiju stranu?

Davatelj usluge Iskon je jednostrano promijenio cijenu paketa usluge Iskon mobile sa 6,50 € na 9,90€ tako da su povećali mogućnost korištenja 60 GB na 80 GB.

Nažalost mi plaćamo 60 GB, a trošimo u prosjeku 5 GB, pa nama taj višak koji nije besplatan iziskuje novi trošak .

Čak i HAKOM kao regulator podržava takvo jednostrano mijenjanje ugovora i promjene cijena , mada nigdje u zakonu ne piše da je dozvoljeno jednostrano mijenjanje ugovora.

Ono što HAKOM-u nije jasno, a pravници bi to trebali znati pravne osobe smiju raditi samo ono što je zakonom dozvoljeno, a jednostrano mijenjanje ugovora nije.

Sjećamo se vremena korone kada je gospodin predsjednik Vlade Republike Hrvatske Andrej Plenković izjavio da će se obratiti Europskoj uniji jer je proizvođač cjepiva jednostrano promijenio ugovor i da je to nezakonito.

Kada imamo Vas kao instituciju čije ministarstvo je nadležno za telekomunikacije mišljenja smo da se ne bi trebali obraćati Europskoj uniji za zaštitu naših prava, ako nas potrošače možete Vi zaštititi?

Nismo ovlašteni davati pravne savjete