



KLASA: UP/I-344-07/22-01/33
URBROJ: 376-05-2-22-4
Zagreb, 26. svibnja 2022.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, u postupku izmjena Uvjeta korištenja pretplatničkih mobilnih tarifa XS, S, M, L, Ponuda M i Ponuda L te tarifa povezanih u Magentu XS u M1, S u M1, M u M1 i L u M1 za privatne korisnike, nije obavijestio krajnje korisnike koji koriste Uvjete korištenja navedenih mobilnih tarifa zajedno s uvjetima o povoljnijoj kupnji mobilnog uređaja koji su propisani u pretplatničkom ugovoru, o njihovom pravu na raskid ugovora, a zbog izmijenjenih uvjeta korištenja javnih komunikacijskih usluga, u dijelu koji se odnosi na povećanje cijene mjesečne naknade za navedene tarife.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da odmah po primitku ovog rješenja, pisanim ili elektroničkim putem obavijesti krajnje korisnike navedenih Uvjeta korištenja pretplatničkih mobilnih tarifa, o njihovom pravu na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja dodatne naknade na osnovu kupovine mobilnog uređaja, u roku od 30 dana od dana kada korisnik zaprimi tu obavijest od Hrvatskog Telekoma d.d.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: Inspektor) na temelju članka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21 (dalje: HT), a nastavno na izmjene Uvjeta korištenja mobilnih tarifa uz najavu povećanja cijena javnih komunikacijskih usluga te plaćanja dodatne naknade na osnovu kupovine mobilnog uređaja u slučaju raskida ugovora od strane korisnika.

HAKOM je zbog toga zaprimio i određeni broj prigovora/upita korisnika (telefonom i elektroničkom poštom), u kojima korisnici navode kako su bili obaviješteni o promjeni cijene javnih komunikacijskih usluga te im je ostalo nejasno, imaju li zbog toga pravo takav ugovor i raskinuti te pod kojim uvjetima, obzirom da plaćaju cijenu mobilnog uređaja po otplatnom planu.

Uvidom u zaprimljene prigovore/upite od korisnika te dostavljene im odgovore od HT-a, utvrđeno je da su korisnici zapimali odgovore koji se u ovoj situaciji smatraju spornim, poput odgovora da se

korisniku u ovoj situaciji u slučaju raskida pretplatničkog ugovora na njegov zahtjev naplaćuju jednokratno sve preostale mjesečne rate za kupljeni uređaj po otplatnom planu, i to bez preostalih popusta obračunatih na ratu za kupljeni uređaj na koji bi korisnik imao pravo da i dalje nastavi koristiti ugovorenu tarifu. Također, iz pojašnjenja HT-a koje je upućivao korisnicima proizlazi da se plaćanje uređaja po otplatnom planu na 24 mjeseca može nastaviti samo u sklopu mobilne tarife koju korisnik ima, dakle, uz uvjet da unutar tih 24 mjeseca ne dođe do raskida pretplatničkog ugovora, dok u protivnom, korisnik gubi ugovoreni mjesečni iznos popusta za kupljeni mobilni uređaj.

Nastavno na navedeno, na pisani zahtjev inspektora, HT se očitovao pisanim dopisom zaprimljenim 23. svibnja 2022., navodeći u bitnom sljedeće.

HT pojašnjava kako se radi o izmjenama Uvjeta korištenja pretplatničkih mobilnih tarifa XS, S, M, L, Ponuda M i Ponuda L te tarifa vezanih u Magentu XS u M1, S u M1, M u M1 i L u M1 za privatne korisnike koji su sastavni dio cjenika javnih komunikacijskih usluga (dalje: Uvjeti korištenja tarifa), a koje izmjene nastupaju 1. lipnja 2022.

Navodi da su navedene izmjene, u bitnom, nastale zbog primjene obvezujuće regulacije glede ukidanja „zero rated“ usluga (usluge koje su omogućavale aktivaciju određenih aplikacija bez dodatne potrošnje interneta, npr.: Whatsapp, Netflix, Youtube, Deezer...) te su obavljene na način da je pored ukidanja „zero rated“ usluga u tarifama došlo i do povećanja podatkovnog prometa, a uz minimalno povećanje cijena tih tarifa, sukladno izmjenama u Uvjetima korištenja tarifa, koje HT dostavlja na uvid.

U tu svrhu, HT navodi da je napravio prethodno istraživanje korisnika, koje je u bitnom njima dokazalo većinsko prihvaćanje navedenih izmjena od strane krajnjih korisnika, a obzirom da je korisnicima uz minimalno povećanje cijene, došlo do povećanja podatkovnog prometa.

HT pojašnjava da se radi o korisnicima koji u navedenim tarifama imaju mogućnost kupnje mobilnih uređaja iako nemaju ugovornu obvezu za uslugu, na način, da se tim korisnicima nudi pogodnost kako bi nagradili njihovu vjernost. Pri tome, korisnik može mjesečno mijenjati te tarife, u višu ili nižu te pri tome nastavlja otplaćivati mobilni uređaj po novom otplatnom planu, koji važi za odabranu novu tarifu koju je zatražio. Uz očitovanje, HT dostavlja i primjer pretplatničkog ugovora.

Navodi da se ovdje ne radi o naknadi za raskid pretplatničkog ugovora, jer korisnik nema ugovornu obvezu na ugovoru te i u svojim dostavljenim dokumentima pojašnjava, da korisnik koji odlazi iz HT-a, za kupljeni mobilni uređaj vraća samo dio preostalih popusta do isteka punih 24 mjeseca po otplatnom planu. Smatra da je takav koncept plaćanja pogodnosti za uređaj putem otplatnog plana puno jasniji i transparentniji za korisnika, jer korisnik mjesečno može mijenjati tarifu sukladno svojim korisničkim navikama te time i odabrati novi otplatni plan za kupljeni uređaj.

Ističe, da su navedene tarife te mogućnost povoljnije kupnje mobilnih uređaja za korisnike, bile komunicirane prema HAKOM-u te i spomenute kao primjer dobre prakse koja vodi ka smanjenju broja zaprimljenih prigovora od krajnjih korisnika.

Također navodi, da se odmah po primitku zahtjeva za očitovanjem od strane inspektora po ovom inspekcijskom nadzoru, HT obratio ponovno svim korisnicima koji su na bilo koji način podnijeli prigovor ili zatražili određenu informaciju oko prava na raskid pretplatničkog ugovora, kako bi korisnici u konačnici i bili jasno upoznati sa svojim korisničkim pravima, na način, da u konačnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja dodatne naknade na osnovu kupovine mobilnog uređaja u slučaju raskida ugovora, odnosno uz daljnju otplatu uređaja po do tada važećem otplatnom planu.

U ovom predmetu, inspektor je provjeravao zakonitost postupanja HT-a te pravo korisnika na raskid pretplatničkog ugovora, a zbog promjene Uvjeta korištenja tarifa. Na temelju provedenog postupka inspekcijskog nadzora, inspektor je zaključio kako slijedi.

Sukladno članku 41., stavku 1., 3. i 4. ZEK-a, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se pretplatničkim ugovorom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

Nadalje, sukladno članku 8. stavku 1. i 4. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19) prava i obveze uređuju se pretplatničkim ugovorom, a na osnovi podnijetog potpisanog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane korisnika i prihvata tog zahtjeva od operatora. Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, korisnik prihvaća uvjete korištenja ugovorenih usluga sukladno navedenom u zahtjevu i u sastavnim dijelovima pretplatničkog ugovora.

U ovom slučaju utvrđeno je da je HT svojim korisnicima nudio sklapanje pretplatničkih ugovora, u pravilu, na neodređeno vrijeme bez ugovorne obveze za ugovorene javne komunikacijske usluge, na osnovi Uvjeta korištenja tarifa koji su i sastavni dio pretplatničkog ugovora, a u kojima je u bitnom za ovaj slučaj, definirana mjesečna naknada za ugovorene javne komunikacijske usluge, količina ugovorenog prometa i mogućnost aktivacije željene aplikacije bez dodatne potrošnje Interneta.

Uvidom u izmijenjene Uvjete korištenja tarifa koje je HT dostavio uz svoje očitovanje, utvrđeno je da se radi o izmjeni ugovornih cijena javnih komunikacijskih usluga (mjesečnih naknada za ugovorenu tarifu), i to na način da se od 1. lipnja 2022. cijena samostalnih tarifa XS, S, M i L povećava za 6,00 kuna (XS sa 99,00 mijenja na 105,00 kuna, S sa 129,00 na 135,00 kuna, M sa 159,00 na 165,00 kuna i L sa 199,00 na 205,00 kuna), cijena tarife Ponuda M i Ponuda L povećava za 5,40 kuna (Ponuda M sa 143,10 na 148,50 kuna, Ponuda L sa 179,10 na 184,50 kuna), dok se kod tarifa koje su povezane u Magentu XS u M1, S u M1, M u M1 i L u M1 cijena povećava za 5,40 kuna (XS u M1 sa 89,10 mijenja na 94,50 kuna, S u M1 sa 116,10 na 121,50 kuna, M u M1 sa 143,10 na 148,50 kuna i L u M1 sa 179,10 na 184,50 kuna).

Nadalje, uvidom u primjerak pretplatničkog ugovora koji je HT dostavio na uvid po zahtjevu inspektora, vidljivo je da isti, u bitnom sadržava vrstu ugovorene komunikacijske usluge, iznos mjesečne naknade za ugovorene usluge, pravila o mogućoj kupnji mobilnog uređaja te u tom slučaju i otplatni plan kupljenog uređaja, a sukladno odabiru odnosno promijeni mobilne tarife. Time se daje korisniku mogućnost odabira da jednom mjesečno, izvrši odabir mjesečne tarife za mobilnu uslugu sukladno svojim korisničkim navikama te će pri tome i promijeniti daljnju otplatu uređaja, koristeći za preostalo vrijeme otplate uređaja novo ostvaren dodatni popust ili dodatnu naknadu, a zbog promjene tarife.

Pretplatnički ugovor, u dijelu „Uređaji“ sadržava i mjesečni iznos dodatnog popusta/ili dodatne naknade na osnovi kupovine uređaja u slučaju promjene tarife koju korisnik može mjesečno mijenjati sukladno svojim korisničkim potrebama. Na dostavljenom primjeru, vidljivo je da korisnik koji ima ugovorenu mjesečnu ratu za uređaj u M tarifi, taj dodatni popust ili dodatna naknada iznosi 0,00 kuna dok je korisnik u M tarifi, ali u slučaju promjene mobilne tarife na nižu tarifu S, plaća i dodatnu mjesečnu naknadu za uređaj od 30,00 kuna, dok u slučaju promjene ugovora na višu tarifu Unlimited ostvaruje dodatni mjesečni popust od 30,00 kuna.

Također, u pretplatničkom ugovoru korisniku je pojašnjeno slijedeće: „Pretplatnički ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, uz mogućnost sklapanja kupnje uređaja na 24 rate. Ako ste sklopili pretplatnički ugovor o pružanju usluge uz kupnju uređaja na 24 rate te ga raskinete tijekom razdoblja od 24 mjeseca od datuma kupovine uređaja na rate, obvezni ste platiti naknadu koju ostvarujete kao pogodnost na cijenu uređaja za preostale mjesece do isteka otplatnog plana...“. Također je u ugovoru

pojašnjeno: „...U slučaju trajnog isključenja usluge, naplaćuje se naknada svih pogodnosti na ratu za uređaj uz tarifu za preostali period otplate uređaja nakon trajnog isključenja. Korisnik je dužan podmiriti sve nepodmirene obroke za uređaj...“).

Sukladno članku 42.a stavku 10. ZEK-a, ako su izmjene cjenika za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, krajnji korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade. Nije sporno, da se navedenim izmjenama Uvjeta korištenja tarifa mijenja zapravo pretplatnički ugovor, na način da u pretplatničkom ugovoru dolazi do gore opisanog povećanja ugovorene mjesečne naknade za ugovorenu tarifu te da su takve izmjene Uvjeta korištenja tarife, odnosno pretplatničkog ugovora, za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na prvotno ugovorene cijene javnih komunikacijskih usluga. Zbog toga inspektor zaključuje da zbog navedene promjene cijena, a sukladno navedenom članku ZEK-a, korisnik takav pretplatnički ugovor ima pravo raskinuti, i to bez dodatno pravno vezanih posljedica za korisnika, odnosno bez primjene ugovorne obveze plaćanja dodatne naknade na osnovu kupovine uređaja koja je spomenuta u ugovoru, a u slučaju raskida ugovora. To iz razloga jer se radi o raskidu pretplatničkog ugovora na zahtjev korisnika, na koji se korisnik odlučio zbog povećanja cijene javnih komunikacijskih usluga, koja je u ovom slučaju, isključivo posljedica poslovne odluke HT-a.

Pojašnjenja radi, inspektor ističe da prilikom svake promjene pretplatničkog ugovora koja je za korisnika nepovoljnija u odnosu na pretplatnički ugovor/ugovorene uvjete, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora pod trenutno ugovorenim uvjetima, a ukoliko ne želi prihvatiti nove uvjete korištenja javnih komunikacijskih usluga. U ovom slučaju HT ne može povećati cijenu za ugovorenu tarifu, pa ukoliko to korisnik ne prihvati, naplatiti mu i dodatnu naknadu na osnovu kupovine uređaja u slučaju raskida ugovora zbog povećanja cijene, a koju je kao takvu predvidio u pretplatničkom ugovoru.

Nadalje, da bi prosječni korisnik ostvario pravo na raskid pretplatničkog ugovora koje ga pripada, postavlja se pitanje, je li jasno i transparentno o tome i obaviješten, a sukladno članku 42.a stavku 8. ZEK-a. HT nije dokazao da je krajnjem korisniku odaslao takvu obavijest bilo pisanim, ili elektroničkim putem, a koja bi korisnika jasno upućivala na pravo raskida ugovora zbog povećanja cijene javnih komunikacijskih usluga. Stoga inspektor smatra da HT treba naknadno, jasnom pisanom obaviješću korisnika obavijestiti o tom pravu te mu također i jasno naznačiti rok u kojem korisnik može ostvariti to pravo, a kako bi, u slučaju neslaganja sa novonastalim izmjenama pretplatničkog ugovora i neprihvatanja daljnjeg korištenja ugovorenih usluga po novim pravilima, mogao iskoristiti svoje neupitno pravo na raskid pretplatničkog ugovora zbog izmjene ugovorenih uvjeta. Sve u cilju, da bi svaki prosječni korisnik isto primio jasno i nedvojbeno na znanje te mogao poduzeti potrebne radnje za raskid pretplatničkog ugovora ukoliko to smatra potrebnim.

Također, inspektor ne prihvaća stav HT-a da se ovdje ne radi o pretplatničkom ugovoru sa obveznim trajanjem ugovora te da onda nema obvezu takvog postupanja. To iz razloga, jer se u ovom slučaju radi o značajnoj izmijeni samog pretplatničkog ugovora, gdje su povećanje cijena za uslugu i cijena za kupljeni mobilni uređaj posljedično povezane u samim odredbama pretplatničkog ugovora, obzirom da je u ugovoru, u bitnom, s jedne strane definirana cijena usluge za tarifu koja će sada izmjenama Uvjeta korištenja tarifa biti nepovoljnija za korisnika, a s druge strane definirana je i cijena kupljenog uređaja te otplatni plan, koja se povećava plaćanjem posebne, dodatne naknade koju bi korisnik trebao dodatno platiti ako bi raskinuo takav pretplatnički ugovor.

Zaključno, u ovakvim i sličnim slučajevima inspektor posebno ističe da je najvažnije djelovati u cilju osiguranja visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u odnosima s operatorom te u ovakvim slučajevima promicati davanje jasnih obavijesti korisnicima, i to osobito u pogledu objave i

transparentnosti cijena i uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, a kako je to propisano člankom 5. stavkom 4. ZEK-a. Stoga je i uputno od strane inspektora, da HT revidira postojeće Uvjete korištenja mobilnih tarifa, odnosno odredbe pretplatničkog ugovora, a u cilju pružanja jasnijih i transparentnijih obavijesti korisnicima kako bi se ubuduće izbjegle, ovakve nejasne situacije za krajnje korisnike.

Stoga je u cilju što učinkovitijeg, jasnog i transparentnog obavještavanja svojih korisnika o promjeni ove korisničke tarife koja je nepovoljnija za korisnika, HT dužan pisanim ili elektroničkim putem obavijesti korisnike o njihovom pravu na raskid pretplatničkog ugovora, na način kako je to utvrđeno u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis