

Komentari T-HT Grupe¹
na Pravilnik o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika
u sklopu javne rasprave - prosinac 2008.

1. OPĆENITO

Pravilnikom o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika (u daljnjem tekstu: Pravilnik) trebalo je pobliže propisati način rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu korisnika koja, u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj: 73/08.; u daljnjem tekstu: Zakon), ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela koje se osniva prema članku 24. st. 6. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne Novine“ br. 79/07.)

Prijedlogom Pravilnika proširuju se ovlasti unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika propisivanjem postupka rješavanja sporova koji se bitno razlikuje od onog propisanog Zakonom, te osnivanjem Povjerenstva kao savjetodavnog tijela unutar ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika, a čije ustrojavanje nije utemeljeno niti Zakonom niti Zakonom o zaštiti potrošača.

Komentari su izneseni sa svrhom usklađivanja odredaba Prijedloga Pravilnika s navedenim zakonskim aktima, a sve u svrhu postizanja pravne sigurnosti za sve strane u sporu.

Slijedom navedenog predlažemo da se u tekstu Prijedloga Pravilnika promjene pojedine odredbe na način kako je to u nižem tekstu detaljnije obrazloženo, te smatramo svrsishodnim sazivanje sastanka od strane Agencije na kojem bi se još dodatno usmeno raspravili pojedini članci Prijedloga Pravilnika.

2. NEUSKLAĐENOST POJEDINIH ODREDBA PRAVILNIKA S ODREDBAMA ZAKONA O ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA I ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

A) Nadležnost i uloga unutarnje ustrojstvene jedinice kao savjetodavnog tijela (članak 1. Prijedloga Pravilnika)

Člankom 51. st. 2. Zakona, u vezi s člankom 50. st. 4. i 9. Zakona, izričito je propisano da Agencija rješava sporove između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s iznosom zaduženja po računu za pruženu uslugu i u vezi s iznosom naknade štete ako se utvrdi da je kakvoće pružene usluge ispod određene razine kako je propisano Zakonom i to na temelju mišljenja unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika. Nadalje, člankom 51. st. 3. Zakona izričito je propisano da se način rada ustrojstvene jedinice pobliže propisuje pravilnikom.

Iz spomenutih odredbi jasno proizlazi da: a) sporove između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga rješava Agencija; b) da je nadležnost Agencije ograničena na sporove u vezi s iznosom zaduženja po računu za pruženu uslugu i u vezi s iznosom naknade štete ako se utvrdi da je kakvoća pružene usluge ispod određene razine kako je propisano Zakonom; te c) da unutarnja ustrojstvena jedinica ima isključivo savjetodavnu ulogu i to u odnosu na Agenciju.

Stoga, ne postoji pravna osnova da se ovim Prijedlogom Pravilnika proširuje nadležnost unutarnje ustrojstvene jedinice izvan njezinog savjetodavnog karaktera na bilo koji način, a poglavito u smislu donošenja obvezujućih odluka u odnosu na stranke u sporu. Isto tako, ne postoji pravna osnova da se ovim Prijedlogom Pravilnika proširuje nadležnost Agencije i/ili unutarnje ustrojstvene jedinice na bilo koje druge sporove osim onih propisanih Zakonom. Te na kraju, ne postoji pravna osnova da se ovim Prijedlogom Pravilnika propisuje način rješavanja sporova, već samo način rada ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika i način donošenja mišljenja na temelju kojega će zatim Agencija rješavati spor.

¹ T-HT Grupu čine HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., T-Mobile Hrvatska d.o.o., Iskon Internet d.d.

B) Usluge s dodanom vrijednosti (članak 1. i 3. Prijedloga Pravilnika)

Člankom 49. stavaka 2. Zakona propisano je da svaki poziv prema usluzi s dodanom vrijednosti predstavlja poseban ugovor između korisnika usluge i operatora usluge s dodanom vrijednosti u skladu s odredbama općih propisa o obveznopравnim odnosima, u vezi kojeg može nastati spor između korisnika usluga i operatora usluge s dodanom vrijednosti što nedvojbeno ulazi u nadležnost Agencije.

Slijedom navedenog, a uzimajući u obzir veliki broj prigovora korisnika koji se odnose upravo na usluge s dodanom vrijednosti, držimo nužnim radi izbjegavanja nejasnoća, u Prijedlog Pravilnika uvrstiti odredbe o djelokrugu rada Odjela i postupanje u slučaju sporova između korisnika i operatora usluga s dodanom vrijednosti i informiranje o uslugama s dodanom vrijednosti kako bi korisnici tih usluga bili obaviješteni o istima u cilju njihove bolje zaštite. S time da se nadležnost Agencije i u ovom slučaju ne odnosi na sve sporove između operatora usluga s dodanom vrijednosti i korisnika, već samo na sporove kako su pojašnjeni u prethodnoj točki 2. A) ovog komentara.

C) Povjerenstvo (članak 1., 2., 4. i 6. Prijedloga Pravilnika)

Odredbom članka 1. stavka 4. i 5. Prijedloga Pravilnika predviđa se osnivanje savjetodavnog tijela pri Odjelu – Povjerenstva za zaštitu prava korisnika što je u izričitoj suprotnosti s odredbama Zakona i Zakona o zaštiti potrošača. Zakon člankom 51. stavkom 3. propisuje da unutarnja ustrojstvena jedinica za zaštitu prava korisnika ima svojstvo savjetodavnog tijela u skladu s odredbom članka 24. stavak 6. Zakona o zaštiti potrošača. S obzirom da je člankom 1. stavkom 3. Prijedloga Pravilnika određeno osnivanje unutarnje ustrojstvene jedinice pod nazivom Odjel za zaštitu korisnika, time je konzumirana zakonska odredba o osnivanju unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika u svojstvu savjetodavnog tijela. Odjel kao savjetodavno tijelo ne može imati posebno savjetodavno tijelo. Naziv tog tijela - Povjerenstvo, također, može izazvati zabunu jer je pojam povjerenstvo za reklamacije potrošača definiran člankom 24. stavak 7. Zakona o zaštiti potrošača, ali se taj pojam odnosi na trgovca koji pruža javnu uslugu.

Niti Agencija niti odjel unutar Agencije, nisu trgovac u smislu članka 3. stavak 1. alineja 2. Zakona o zaštiti potrošača kojim je definirano da je trgovac bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja.

Kada bi se prihvatila primjena članka 24. stavak 7. Zakona o zaštiti potrošača, tada bi po analogiji valjalo zaključiti da bi Odjel mogao davati mišljenja samo o zahtjevima za rješavanje sporova koje su pred Agenciju iznijeli potrošači, a to su u smislu Zakona o zaštiti potrošača isključivo fizičke osobe. Drugim riječima, Odjel ne bi mogao davati mišljenje u svezi prigovora korisnika pravnih osoba.

Također, skrećemo vam pozornost na odredbu članka 2. stavka 7. Prijedloga Pravilnika koja propisuje da će se ostala pitanja koja nisu uređena ovim Pravilnikom, urediti Poslovnikom Povjerenstva. Upravo je predmet ovoga Pravilnika, kao što to govori i njegov naziv i zakonska odredba, propisivanje načina rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu korisnika. Kao što smo prethodno komentirali ne postoji pravna osnova niti za osnivanje Povjerenstva niti za donošenje poslovnika Povjerenstva.

Slijedom svega navedenog, iz razloga pravne sigurnosti predlažemo brisanje svih odredaba koje se odnose na mogućnost osnivanja Povjerenstva unutar Odjela jer njegovo ustrojavanje nije utemeljeno niti na Zakonu niti na Zakonu o zaštiti potrošača, a njegove ovlasti i način rada, kako je to sada propisano, nisu razvidne i podložne su različitim tumačenjima. Umjesto osnivanja Povjerenstva potrebno je definirati način rada Odjela tako da se propiše način donošenja savjetodavnog mišljenja na sjednicama na kojima će prisustvovati predstavnici stručne službe Agencije i izabrani predstavnici udruga potrošača za prigovore korisnika fizičkih osoba. S tim u vezi potrebno je kroz cijeli tekst Prijedloga Pravilnika umjesto pojma „Povjerenstvo“ koristiti pojam „Odjel“, osim ako točkom 3. ovog dokumenta kojim se predlažu izmjene pojedinih odredbi Prijedloga Pravilnika nije drugačije određeno.

D) Pojam spor (članak 4. Prijedloga Pravilnika)

Prijedlog Pravilnika ne definira uvjete koji se moraju ispuniti da bi pretplatnik mogao iznijeti spor pred Odjel. Odredba članka 51. stavka 1. Zakona upućuje na to da pretplatnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji tek nakon što je iscrpio mogućnosti pravne zaštite propisane člankom 50. Zakona, što znači podnošenje pisanog prigovora operatoru javnih komunikacijskih usluga, podnošenje pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru po primitku pisanog odgovora operatora na prigovor, a tek po primitku pisanog odgovora povjerenstva pretplatnik može, u roku od 30 dana, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji i to samo ako se radi o sporu u vezi s iznosom zaduženja po računu za pruženu uslugu i u vezi s iznosom naknade štete ako se utvrdi da je kakvoće pružene usluge ispod određene razine kako je propisano Zakonom, a kako je pojašnjeno pod točkom 2. A) ovog dokumenta.

Naglašavamo da bi se prihvaćanjem gornjeg komentara uvela pravna sigurnost glede postupanja Agencije jer bi se jasno definirao opseg sporova kojima se Agencija praktično bavi kao i trenutak u kojem ovi sporovi mogu doći pred Agenciju, odnosno koje postupke rješava operator, što bi posljedično smanjilo broj predmeta u kojima Agencija postupa te bi se izbjeglo paralelno vođenje postupaka.

Također, ponovno ističemo da se ne može govoriti o postupku rješavanja sporova, kao što bi se dalo zaključiti iz podnaslova članka 4., već o postupku donošenja mišljenja Odjela u započetom postupku povodom spora, čije je rješavanje, između ostalog, propisano člankom 12. stavak 1. točka 11. Zakona.

E) Opći uvjeti poslovanja (članak 3. Prijedloga Pravilnika)

Člankom 42. Zakona propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju opće uvjete poslovanja i cjenovne sustave iz stavka 1. istoga članka dostaviti Agenciji na uvid najmanje osam dana prije njihove objave (čl. 42. st.5.). Agencija može, prije ili nakon objave općih uvjeta poslovanja, odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe tih općih uvjeta (čl. 42. st.6.), ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona ili posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača.

Slijedom navedenog razvidno je da nema zakonske osnove temeljem koje bi Odjel donosio odluku o izmjeni, dopuni ili ukidanju pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja operatora, a osobito uzimajući u obzir i odredbu članka 12. stavak 1. točka 2. Zakona kojim je propisana nadležnost Vijeća Agencije.

3. PRIJEDLOZI IZMJENA POJEDINIH ČLANAKA PRIJEDLOGA PRAVILNIKA I KOMENTARI NA OSTALE ODREDBE PRAVILNIKA

Članak 1. Prijedloga Pravilnika

Komentar:

Vidi komentar pod točkama 2. A), B) i C)

Prijedlog:

Slijedom navedenog u točkama A) , B) i C) predlažemo izmjenu članka 1. stavak 1. Prijedloga Pravilnika na način da isti glasi:

„Pravilnikom o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika (u daljnjem tekstu: Pravilnik) pobliže se propisuje način rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika koja ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela na temelju čijeg mišljenja Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) rješava sporove između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatore usluga s dodanom vrijednosti, u vezi s iznosom zaduženja po računu za pruženu uslugu i u vezi s iznosom naknade štete ako se utvrdi da je kakvoća pružene usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene pretplatničkim ugovorom, odnosno općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga

(uključujući operatora usluga s dodanom vrijednosti) ili pravilnikom kojim su propisana mjerila kakvoće (u daljnjem tekstu: spor), u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: Zakon).“

Stavak 2. briše se.

Dosadašnji stavak 4. postaje stavak 3. i mijenja se na način da isti glasi:

„Temeljem Zakona i posebnog zakona kojima je uređena zaštita potrošača pri donošenju mišljenja Odjela za zaštitu korisnika iz stavka 1. ovog članka uključeni su predstavnici stručne službe Agencije te predstavnici udruga potrošača“ .

Dosadašnji stavak 5. briše se.

Članak 2.

Vidi komentar pod točkom 2. C).

Podredno, u svakom slučaju, smatramo nužnim izmijeniti članak 2. stavak 7. na način da se iza riječi „pitanja“ doda riječ „ustrojstva“.

Članak 3. - stavak 1.:

Komentar

Vidi komentar pod točkom 2. A), B) i E).

Nastavno navedene komentare, skrećemo pažnju i da se stavkom 1. ovoga članka definiraju „osnovne grupe poslova“ koje obavlja Odjel za zaštitu korisnika. Ovo upućuje na to da postoje i neke „ostale grupe poslova“, a za koje se ne zna gdje će biti definirane ako ne u ovom Pravilniku što stvara pravnu nesigurnost.

Također, točkom 2. stavak 1. ovog članka ovlašćuje se Odjel za zaštitu korisnika na rješavanje sporova, a što je u suprotnosti sa člankom 51. Zakona, a kako je detaljno pojašnjeno pod točkom 2. A) gore.

Nadalje, točkom 3. stavka 1. ovoga članka propisuje se objava podataka. Skrećemo pažnju na odredbu članka 51. st. 7. Zakona prema kojoj Agencija mora voditi računa o zaštiti osobnih podataka i tajnosti poslovnih podataka prilikom objave podataka o sporovima iz članka 51. stavak 1. Zakona, a što je sve sukladno odredbi članka 5. Prijedloga Pravilnika.

Vežano uz informiranje nadležnih državnih tijela, skrećemo vam pažnju na članak 15. Zakona kojim je detaljno opisan postupak informiranja od strane Agencije, a ne Odjela. Drugim riječima, informiranje nadležnih tijela putem Odjela nije osnovano na Zakonu.

Nadalje, točkom 4. ovog članka ovlašćuje se na obradu, provjeru i promjene općih uvjeta poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga. Navedeno je u suprotnosti sa člankom 42. Zakona koji na drugačiji način regulira isto pitanje, a kako je detaljno pojašnjeno pod točkom 2. E).

Prijedlog:

Predlažemo:

- u stavku 1. brisati riječi: „osnovne grupe“, a riječ „poslova“ zamijeniti riječju „poslove“.
- izmijeniti stavak 1. točki 2. na način da isti glasi: „davati mišljenje Agenciji vezano uz rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih, kao i sporova između korisnika usluga s dodanom vrijednosti i operatora usluga s dodanom vrijednosti“.
- brisati stavak 1. točku 3. ;
- brisati stavak 1. točku 4.

Članak 3. - stavak 2.:

Komentar:

Vidi komentar pod točkom 2 B).

Prijedlog:

U podstavcima 1., 2. i 3. stavka 2. iza riječi „korisnicima javnih komunikacijskih usluga“ dodati riječi „i korisnicima usluga s dodanom vrijednosti“.

Članak 3. - stavak 3. :

Komentar:

Stavkom 3. ovoga članka propisuje se da će Odjel za zaštitu korisnika poticati operatore da informiraju svoje korisnike o načinu i uvjetima korištenja usluga i cjenovnih paketa što nije u nadležnosti Odjela. Vezano uz cjenovne sustave, člankom 42. stavkom 10. Zakona određeno je da Agencija na svojim internetskim stranicama objavljuje obavijesti o cjenovnim sustavima operatora te omogućuje potrošačima neovisnu procjenu troškova tih cjenovnih sustava. Dodatno, ponavljamo da ovo ovlaštenje nije utemeljeno na Zakonu s obzirom na nadležnost unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu korisnika kao isključivo savjetodavnog tijela u odnosu na Agenciju, a kako je pojašnjeno pod točkom 2. A).

Prijedlog:

Predlažemo brisati stavak 3. ovoga članka.

Članak 5. stavak 1.

Radi izbjegavanja nejasnoća predlaže se iza riječi „sporovima“ dodati riječi „pred Agencijom“.

Članak 5. stavak 2.

Komentar:

Vezano uz objavu podataka, osim navedenog u komentaru uz članak 3. Prijedloga Pravilnika, skrećemo pažnju i na odredbu članka 14. stavak 8. Zakona koja propisuje da se neće objaviti akti i podaci koji se smatraju klasificiranim podacima u smislu odredaba članka 15. Zakona ili posebnih propisa o tajnosti podataka

Prijedlog:

Predlažemo iza riječi poslovnih podataka dodati riječi „te podataka koji se smatraju klasificiranim podacima sukladno Zakonu ili posebnim propisima o tajnosti podataka“.

Članak 6.

Komentar:

Vidi komentar u točki 2 C).

Prijedlog:

Predlažemo brisati članak 6. Prijedloga Pravilnika.

Članak 8. – stavak 1.

Komentar:

Odredbom članka 89. Ustava Republike Hrvatske („Narodne novine“, br. 56/90., 135/97., 113/00., 28/01., 41/01. – pročišćeni tekst i 55/01. – ispravak) propisano je da se, prije nego što stupe na snagu, zakoni i drugi propisi državnih tijela objavljuju „Narodnim novinama“. Propisi tijela koja imaju javne ovlasti prije stupanja na snagu moraju biti objavljeni na dostupan način i u skladu sa zakonom.

Ustav propisuje da zakon stupa na snagu najranije osmi dan od dana njegove objave, osim ako nije zbog osobito opravdanih razloga zakonom drukčije određeno.

Zakonom o sustavu državne uprave („Narodne novine“, br. 75/93., 92/96., 48/99., 15/00., 127/00., 59/01., 190/03. – pročišćeni tekst, 199/03. i 79/07.), također je propisano da pravilnici stupaju na snagu najranije osmoga dana od dana objave, ako tim propisima nije izuzetno određeno da zbog naročito važnih razloga stupaju na snagu danom objave. Slijedom navedenog, a uzimajući u obzir nužnost da se adresati Pravilnika upoznaju sa odredbama

istoga, držimo da bi i na ovaj Pravilnik trebalo primijeniti dosadašnju praksu Agencije o uobičajenom stupanju propisa na snagu u roku od 8 dana od dana objave u Narodnim novinama.

Prijedlog:

Predlažemo u stavku 1. riječi „danom“ zamijeniti riječima „osmoga dana od dana“.