

POTROŠAČKA ŠKOLICA

- 9 informativno-edukativnih radionica
- Demokratski rasadnik Pučkog otvorenog učilišta Duga Resa

09.11.2019.

Telekomunikacijske usluge i RTV pristojba

„MREŽNICA”

-udruga za zaštitu
potrošača grada Duge Rese

Ugovor s operatorom može se sklopiti u poslovnim prostorijama operatora, izvan poslovnih prostorija (prodajni štandovi, u domu korisnika), na daljinu (telefonom, internetom, putem pošte) ili zahtjevom za prijenos broja drugom operatoru

- obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od 2 godine, nakon čega se ugovor nastavlja pod ugovorenim uvjetima, ali bez ugovorne obveze
- kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu korisnik ima pravo **jednostrano raskinuti takav ugovor u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora**
- ako korisnik o tom pravu na raskid nije propisno obaviješten, pravo na raskid prestaje po isteku 12 mjeseci od dana sklapanja ugovora

OBVEZE OPERATORA:

- pravovremeno i besplatno obavijestiti potrošača o iskorištenosti ugovorenog tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije u skladu s ugovorom
- obavijestiti potrošača kad je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna 3 mjeseca
- na zahtjev potrošača, bez odgode, besplatno omogućiti zabranu odlaznih poziva ili korištenje interneta, nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu iznos ugovorene minimalne mjesečne naknade (50,00 kn)
- na zahtjev potrošača, omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta poziva (međunarodni pozivi, pozivi prema mobilnim mrežama, 060 i 0800 pozivi)
- dostaviti detaljan ispis računa
- dostaviti informacije o trenutnoj potrošnji (putem službe za korisnike, sms ili web stranice)



„MREŽNICA “
- udruga za zaštitu
potrošača grada Duge Rese



„POTROŠAČICA”
- društvo za zaštitu
potrošača Hrvatske



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo gospodarstva,
poduzetništva i obrta

»Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta. Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti „MREŽNICE” udruge za zaštitu potrošača grada Duge Rese i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta«

RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA

Potrošač ima pravo raskinuti ugovor u svakom trenutku ALI! mora paziti traje li mu ugovorna obveza

- ako ugovorna usluga traje potrebno zatražiti izračun iznosa naknade zbog raskida
- provjeriti način podnošenja zahtjeva (u pravilu pisani zahtjev uz dostavu identifikacijskog dokumenta)
- Ugovor se može raskinuti:
 1. na zahtjev potrošača
 2. ako se jasno utvrdi da operator ne može isporučivati uslugu
 3. u slučaju preseljenja, ako na novoj adresi operator ne može pružiti uslugu
 4. ako je došlo do izmjene općih i posebnih uvjeta operatora ili cjenika koji su nepovoljni za potrošača (u roku od 30 dana od objave)



PRIGOVOR POTROŠAČA

- pokušati riješiti problem putem službe za korisnike
- ukoliko ne uspije, podnošenje PISANOG PRIGOVORA:
 - na račun u roku od **30 dana** od dana dospjeća računa
 - na kakvoću usluge u roku od **30 dana** od dana pružanja usluge
 - na povredu odredbi ugovora u roku od **15 dana** od saznanja o radnji ili propustu operatora, a najkasnije u roku od **30 dana** od dana povrede odredbi ugovora
- potrošač mora **OBAVEZNO PLATITI NESPOJNI IZNOS RAČUNA** ili iznos koji smatra ispravnim
- na pisani prigovor operator je dužan dostaviti **pisani odgovor potrošaču u roku od 15 dana**, odnosno u roku od 30 dana kada se radi o uslugama s posebnom tarifom
- ukoliko je potrošač nezadovoljan pisanim odgovorom operatora (ili ga ne primi u propisanom roku) u roku od **30 dana** podnosi reklamaciju Povjerenstvu za pritužbe potrošača
- Povjerenstvo je dužno pisano odgovoriti potrošaču u roku od 30 dana od zaprimanja reklamacije
- ukoliko je potrošač nezadovoljan pisanim odgovorom operatora (ili ga ne primi u propisanom roku) u roku od 30 dana podnosi pisani zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u
 - zahtjevu potrebno priložiti svu dokumentaciju
 - protiv odluke HAKOM-a moguće pokrenuti upravni spor

RTV PRISTOJBA = državna potpora koju su obvezni plaćati svi vlasnici ili posjednici prijamnika (radija, televizora ili kojega drugoga uređaja) u Republici Hrvatskoj u cilju osiguravanja sredstava za rad javnoga medijskoga servisa

- HRT pristojba mora se plaćati i ako je ugovorena posebna usluga TV programa (npr. MaxTV) i ako se program HRT-a ne gleda niti ne sluša
- Zahtjev za odjavu prijamnika može se podnijeti samo zbog: neposjedovanja prijamnika u domaćinstvu, odlaska u Dom umirovljenika ili smrti obveznika plaćanja mjesečne pristojbe
- Obrazac zahtjeva za odjavu prijamnika može se preuzeti na internetskim stranicama HRT-a

ZASTARA: 1 godinu, od dana dospjeća svakog pojedinog računa (potrošač se sam mora pozvati na zastaru, ukoliko je nastupila)

- priznanje duga prekida tijek zastare

KONTAKT:



„MREŽNICA”
-udruga za zaštitu
potrošača grada Duge Rese



@udrugamreznica

www.mreznica.info
udrugamreznica@gmail.com

www.potrosacica.hr
drustvo.potrosacica@gmail.com



„POTROŠAČICA”
-društvo za zaštitu
potrošačica Hrvatske