
Broj: 01-26-1-277/20
U Mostaru, 28.4.2020. godine

Temeljem odredbi članka 101. stavak (1) točka e.) i f.) Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik BiH“ broj 25/06 i 88/15, dalje u tekstu: *Zakon*) Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (dalje u tekstu: *Ombudsman*), po službenoj dužnosti, a u cilju zaštite kolektivnih ekonomskih interesa potrošača i sprječavanja kršenja potrošačkih prava u doba prirodne i druge nesreće izazvane pandemijom virusa COVID-19 u Bosni i Hercegovini, predočava sljedeće :

PREPORUKE **u telekomunikacijskom sektoru**

- 1) Preporučuje se telekom operaterima u BiH da osiguraju primjenu osnovnih kriterija u pružanju telekomunikacijskih usluga, a koje se tiču dostupnosti, kontinuiteta, kvalitete i cijene usluge, kao i jednakosti u pristupu i tretmanu svih potrošača, te informiranju istih.
- 2) Preporučuje se telekom operaterima BiH striktno poštivanje ugovorne cijene i nivoa kvalitete usluge, posebno u brzini interneta, bez dodatnog uvjetovanja i ograničenja.
- 3) Preporučuje se telekom operaterima BiH striktno poštivanje odredbi Zakona kojima se štite prava potrošača, kao ugovorne strane u ugovorima o pružanju telekomunikacijske usluge, sa posebnim osvrtom na pravo potrošača na izbor korištenja/nekorištenja usluge kod eventualne izmjene ugovornih odredbi na štetu potrošača, na smanjenje cijene proporcionalno smanjenju kvalitete usluge kao i na pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora, bez plaćanja pretplate na ostatak obaveznog ugovorenog perioda.
- 4) Preporučuje se prestanak diskriminatorne i nepoštene poslovne prakse kojom se postojeći korisnici stavljaju u nepovoljniji položaj u odnosu na nove korisnike u smislu nejednakih uvjeta za zaključivanje istih ugovora o pružanju usluga.

O B R A Z L O Ž E N J E

I – PRAVNI TEMELJ

Pravni temelj za donošenje navedenih Preporuka utvrđen je odredbama članka 101. st (1) točka b) i c) Zakona, kojima je propisana obveza Ombudsmana na istraživanje aktivnosti na tržištu usmjerenih prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi (...), te izdavanje preporuke i smjernice o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja, a naročito na djelovanje u smislu sprječavanja narušavanja kolektivnih prava potrošača (...).

II – RAZLOZI ZA DONOŠENJE

Ombudsman je po službenoj dužnosti pokrenuo istražne radnje na temelju činjenica predstavljenih u žalbama i upitima potrošača, istraživanja tržišta te osobnih zapažanja prilikom pružanja telekomunikacijskih usluga od strane telekom operatera potrošačima. Nakon poduzetih radnji razvidno je da je, uslijed izvanredne situacije, tj. pandemije virusa COVID 19, te pojačanog pritiska na telekomunikacijsku infrastrukturu zbog ostanka kući, došlo do pada kvalitete usluge pružanja interneta u smislu neosiguravanja ugovorene brzine pružanja usluge. Također, ukazano nam je na nepoštenu i diskriminatornu praksu pojedinih telekom operatera koji odbijaju postojećim korisnicima (kojima je istekao ugovoreni period usluge) ponuditi zaključenje ugovora u skladu sa posebnim akcijskim uvjetima koji se nude „novim“ korisnicima. Ovakvo različito tretiranje korisnika te ograničavanje prava na izbor dovodi „stare“ korisnike u neravnopravni položaj te je suprotno dobroj poslovnoj praksi i logici koja nalaže da se lojalni korisnici dodatno nagrađuju pogodnostima u cilju zahvale i održavanja fer i partnerskog odnosa. Nažalost, ovakvo poslovanje sadrži i elemente neloyalne konkurencije budući da ima za cilj jednokratno privlačenje novih korisnika na temelju nerelno ponuđenih pogodnosti.

III – OBJAŠNENJE

Dane Preporuke se temelje na sljedećim odredbama Zakona o zaštiti potrošača BiH („Službeni glasnik BiH“, broj 25/06 i 88/15), i to kako slijedi:

1) Članak 3.

Osnovna prava potrošača su:

- (a) pravo pristupa osnovnim robama i uslugama;
- (d) pravo na informiranost;
- (e) pravo na izbor (...).

U konkretnom slučaju to bi značilo da zbog promijenjenih okolnosti, potrošač ima dispozitivno pravo izbora da uslugu koristi ili ne, u ovisnosti što je za njega povoljnije. S tim u vezi, ima pravo i na raskid pretplatničkog ugovora, posebno u uvjetima promjene kvalitete usluge ili cijene na štetu potrošača.

2) Članak 33. stavak (1) koji telekomunikacijske usluge, pored isporuke struje, plina grijanja, vode, poštanskih usluga i usluga javnog prijevoza, definira kao ekonomske usluge od općeg interesa koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu. Kao takve, javno-pravnog su karaktera.

3) Članak 38. stavak (1) točka a) i c), kojim je propisana obveza pružanja kvaliteta i kontinuiteta usluge, kao i jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača.

Zakon o komunikacijama BiH (Službeni glasnik BiH, broj 31/03, 75/06, 32/10) i to kako slijedi:

Članak 4.

Regulatorni principi telekomunikacija obuhvaćaju:

-
- a) pristup javnim telekomunikacijskim uslugama za sve korisnike, na transparentnoj, objektivnoj i nediskriminacijskoj osnovi, koje operater telekomunikacija može osigurati uz razumnu dobit;
- c) zaštićeni su interesi svih korisnika telekomunikacijskih usluga, u smislu dostupnosti tih usluga, njihove kvalitete i cijena;
- d) nivo kvalitete u pružanju telekomunikacijskih usluga i telekomunikacijske opreme će, što je prije moguće, biti kompatibilan s opće prihvaćenim standardima u Europskoj uniji;
- e) cijene telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminirajuće (...)

Zaključak: Ombudsman cijeni značajnim donošenje ovih Preporuka, čija bi implementacija osigurala poštivanje osnovnih potrošačkih prava i dosljednu primjenu zakona koji reguliraju telekomunikacijsku oblast, sa posebnim osvrtom na pitanje kvalitete usluge i diskriminacije korisnika. Ovim preporukama Ombudsman također želi anticipirati eventualna kršenja potrošačkih prava i neregularnosti u poslovanju telekomunikacijskih operatera te doprinijeti zaštiti kolektivnih ekonomskih interesa potrošača.

O M B U D S M A N

Mr. sc. Saša Marić

Dostaviti:

- BH Telekomu d.d. Sarajevo
- Telekomu Srpske a.d. Banja Luka (m:tel)
- Hrvatskim telekomunikacijama d.d. Mostar (HT) te
- „Telemach” Društvu za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo
- Ostalim TK operaterima (koji nemaju značajnu tržišnu snagu)
- Regulatornoj agenciji za komunikacije Bosne i Hercegovine
- u spis.