

TEKST: *Željko Popović*  
FOTO: *iz korporacijskog fundusa*

# Zaštita prava korisnika

Nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske usklađeno je s propisima Europske Unije u djelatnostima javnih usluga – prijevozu putnika u željezničkom prometu, u području elektroničkih komunikacija i poštanskom prometu te u dijelu koji se odnosi na pristup, način korištenja, isporuke, kvalitetu obračuna i naplate javnih usluga.

U cilju usklađenja propisa iz područja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača donesen je Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08), a prema smjernicama koje su izrađene u sklopu

projekta CARDS 2004. Ovim zakonom Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) dobila je u nadležnost rješavanje sporova između pretplatnika i operatera javnih komunikacijskih usluga.

Primjenom ovoga Zakona te primjenom Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08.), sastavni dio kojeg čine i Pravila postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti, ostvarit će se visoki stupanj zaštite korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga.

Sukladno članku 51. Zakona, Agencija rješava sporove između pretplatnika i operatera na transparentan, objektiv i nediskriminirajući način, na temelju mišljenja unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika usluga u skladu s odredbama Zakona i posebnih propisa. Unutar HAKOM-a 1. studenoga 2007. osnovan je i započeo je s radom novi Odjel za zaštitu korisnika usluga i sigurnost mreža, kao tijelu koje odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, određenim u članku 24. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07).

## CARDS – Program EU

Program CARDS (*Community Assistance for Reconstruction, Development and Stabilization* – Pomoć Europske zajednice u obnovi, razvoju i stabilizaciji) je program tehničko-financijske pomoći Europske Unije usvojen u prosincu 2000. godine, čiji je osnovni cilj potpora zemljama jugoistočne Europe u aktivnom sudjelovanju u Procesu stabilizacije i pridruživanja.

Na temelju Zakona o elektroničkim komunikacijama i Pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za

zaštitu prava korisnika (NN 10/09), Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije je 6. veljače 2009. osnovalo Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika kao savjetodavno tijelo na temelju čijeg mišljenja Agencija rješava sporove između pretplatnika i operatera javnih komunikacijskih usluga. Povjerenstvo donosi mišljenja i prijedloge većinom glasova svih članova Povjerenstva na sjednicama Povjerenstva. Povjerenstvo ima sedam članova od kojih je pet predstavnika iz stručne službe Agencije, a dva su predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

Odjel za zaštitu korisnika u sastavu Hrvatske agencija za poštu i elektroničke komunikacije, obavlja sljedeće osnovne grupe poslova:

- » informiranje i edukacija korisnika,
- » rješavanje sporova između pretplatnika i operatera javnih komunikacijskih usluga,
- » objava podataka i informiranje nadležnih državnih tijela,
- » obrada, provjera i promjena općih uvjeta poslovanja operatera javnih komunikacijskih usluga, koje isti donose u skladu sa Zakonom i drugim općim aktima Agencije.