



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 sprečavanja kršenja potrošačkih prava, predočava sljedeće:

PREPORUKE **u telekomunikacijskom sektoru**

- 1) Preporučuje se „Telemach“ Društvu za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo (dalje u tekstu: *Telemach BH*) na striktno poštivanje ugovorne cijene, predmeta i nivoa kvalitete usluge, te posebno na poštivanje ugovorenog sadržaja ugovorne obveze, te ispunjenje ugovora o pružanju usluga kako su i ugovoreni.
- 2) Preporučuje se Telemach BH da o svim izmjenama cijena i sadržaja usluga korisnike obavijesti najmanje 30 dana prije početka primjene putem pisane obavijesti uz mjesečni račun ili odvojeno.
- 3) Preporučuje se Telemach BH da u slučaju izmjena uvjeta, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojećim korisnicima na koje se izmjene odnose osigura pravo izbora između drugih paketa usluga (ili drugih usluga), ukoliko je to primjenjivo, i prava raskida ugovora odnosno prava povrata neiskorištenog, a uplaćenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena.

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 temeljem činjenica predstavljenih u više od stotinu žalbi i upita potrošača. Naime primjećena je nepoštena poslovna praksa telekom operatera Telemach BH i to praksa značajne izmjene programske šeme koja je nastupila od 1.1.2021. godine. Naime, navedenog datuma korisnici određenih paketa iz medija su saznali da u okviru postojećih ugovorenih paketa više neće biti u mogućnosti gledati sportske programe, tj. ekskluzivne sportske sadržaje, zbog kojih su i sklopili ugovore za navedene programske pakete.



III - OBJAŠNJENJE

Dane Preporuke se temelje na odredbama sljedećih zakona i internih akata operatera:

Zakona o obligacijskim odnosima ("Sl. list SFRJ", br. 29/1978, 39/1985, 45/1989 - odluka USJ i 57/1989, "Sl. list RBiH", br. 2/1992, 13/1993 i 13/1994 i "Sl. novine FBiH", br. 29/2003 i 42/2011)

Dužnosti ispunjenja obveza

Članak 17

(1) Učesnici u obveznom odnosu dužni su izvršiti svoju obvezu i odgovorni su za njeno ispunjenje.

(2) Obveza se može ugasiti samo suglasnošću volja učesnika u obveznom odnosu ili na temelju zakona.

V - RASKIDANJE ILI IZMJENA UGOVORA ZBOG PROMIJENJENIH OKOLNOSTI

Pretpostavke za raskidanje

Članak 133.

(1) Ako poslije zaključenja ugovora nastupe okolnosti koje otežavaju ispunjenje obveze jedne strane ili ako se zbog njih ne može ostvariti svrha ugovora, a u jednom i u drugom slučaju u toj mjeri da je očigledno da ugovor više ne odgovara očekivanjima ugovornih strana i da bi, po općem mišljenju, bilo nepravično održati ga na snazi takav kakav je, strana kojoj je otežano ispunjenje obveze, odnosno, strana koja zbog promijenjenih okolnosti ne može ostvariti svrhu ugovora može zahtijevati da se ugovor raskine.

(4) Ugovor se neće raskinuti ako druga strana ponudi ili pristane da se odgovarajući uvjeti ugovora pravično izmijene.

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:

(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 **sadržaja**, 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;
- e) cijene telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminirajuće (...)

Opći uvjeti poslovanja (www.telemach.ba)

1.5. Telemach garantira da će svojim pretplatnicima pružati usluge na ispravan način, koje sadržajem i kvalitetom odgovaraju deklariranim i ugovorenim karakteristikama.

(...) U ostalim slučajevima, Telemach će izvršiti povrat uplaćenih sredstava ili proporcionalno umanjiti cijene usluge izuzev za one usluge kod kojih se cijena izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje i naknaditi Pretplatniku eventualno nastalu štetu, a prema pozitivnopravnim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini.

2.15. O svim izmjenama cijena i sadržaja usluga Pretplatnik će biti **obaviješten najmanje 30 dana prije početka primjene putem pisane obavijesti uz mjesečni račun ili odvojeno**, putem web stranice www.telemach.ba, putem SMS poruke (u slučaju da je Pretplatnik dao svoj broj telefona i ako je broj telefona ispravan) i putem sredstava javnog informisanja.

2.16. U slučaju izmjene uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Pretplatnika, postojeći Pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo na drugi paket usluga ili drugu uslugu, ukoliko je to primjenjivo, ili može raskinuti Ugovor odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog novčanog iznosa od strane Pretplatnika, u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena (...).

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 zaštite prava potrošača korisnika telekomunikacijskih usluga.

Naime, Ombudsman u svom stavu polazi od odredbi ugovornog i potrošačkog prava koje normiraju ugovor kao zakon za stranke (pacta sunt servanda) koji se kao takav mora ispuniti na način kako je ugovoren.



U ispunjenju obveza mora se postupati sa pažnjom koja se u pravnom prometu zahtijeva u odgovorajućoj vrsti obveznih odnosa.

U slučaju kad je za ispunjenje ugovorne obveze kao preduvjet potrebno sklapanje nekih dodatnih komercijalnih ugovora ili pribavljanje licenci (sadržaj kojih je predmet postojećih pojedinačnih ugovora o pružanju usluga) pružatelj usluga je dužan osigurati licence za navedene sadržaje za svo vrijeme trajanja pojedinačnih potrošačkih/korisničkih ugovora.

Nuđenje određenih sadržaja potrošačima pretpostavlja mogućnost njihovog pružanja za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa. Potrošače, kao kategoriju građana koja u konačnoj cijeni usluge plaća i koristi navedene sadržaje i infrastrukturu ne interesiraju modaliteti pribavljanja takvih sadržaja i poslovni rizici pružatelja usluga te je pružatelj usluge dužan postupati sa pažnjom dobrog gospodarstvenika te u skladu sa načelom savjesnosti i poštenja poduzeti sve radnje kako bi ugovor sa korisnikom svojih usluga ispoštivao kako je i dogovoreno.

U slučaju kad zbog okolnosti koje se ne mogu otkloniti ili se nisu mogle predvidjeti ipak ne može ostvariti svrha zbog koje je ugovor sklopljen, što je u ovom slučaju gledanje specijalnih sportskih sadržaja, postoji mogućnost raskida ugovora zbog promjenjenih okolnosti.

Ta mogućnost je posebno naglašena Općim uvjetima poslovanja Telemach BH u slučaju izmjena uvjeta, opisa i cijena usluga koje su u potpunosti nepovoljnije za korisnike, gdje postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo izbora između drugog paketa usluga (ili druge usluge) ili može raskinuti ugovor, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena.

Zbog svega rečenog, a u cilju zaštite kolektivnih ekonomskih interesa potrošača u telekomunikacijskom sektoru, Ombudsman je preporučio kao u dispozitivu.

OMBUDSMAN

Mr. sc. Saša Marić

Broj: 01-24-1-131/21
U Mostaru, 8.1.2021. godine

Dostaviti:

- „Telemach” Društvu za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo
- Regulatornoj agenciji za komunikacije Bosne i Hercegovine
- Medijima
- Potrošačima, pojedinačnim žaliteljima,
- u spis.

Bosna i Hercegovina
Institucija ombudsmana
za zaštitu potrošača u BiH



Босна и Херцеговина
Институција омбудсмана
за заштиту потрошача у БиХ