



HALO, OPERATER! BODI FER.

BESEDILO PETRA LOVIŠČEK IN BOŠTJAN OKORN

Zveza potrošnikov se je pridružila Vseslovenskemu združenju malih deležnikov (VZMD) pri njihovih kolektivnih odškodninskih postopkih zoper Telekom Slovenije, A1 Slovenija, Telemach in T-2. Razlog: oškodovanja blizu 1,5 milijona naročnikov, v skupni vrednosti več kot 250 milijonov evrov. Ste tudi vi med njimi? Pridružite se nam!

Zveza potrošnikov Slovenije je v preteklosti pogosto opozarjala na neupravičene dvige naročin na storitve telekomunikacijskih operaterjev. Javni pozivi operaterjem in regulatorju, Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve, so imeli veliko podporo potrošnikov, ki so se prepoznali v opisani problematiki, medtem ko so telekomunikacijski operaterji pozive večinoma ignorirali. Prepoznali smo, da je edina možnost za prekinitvev problematične prakse telekomunikacijskih operaterjev, ki pogosto škodujejo interesom slovenskih potrošnikov in s tem tudi kršijo potrošniške pravice, pridružitvev kolektivnemu odškodninskemu postopku VZMD. Tudi VZMD je pred vložitvijo tožb vse operaterje pozval, da z uporabo nepoštenih pogodbenih pogojev prenehajo in spor rešijo sporazumno ter se tako izognejo sodnim postopkom.

VZMD IN ZPS SKUPAJ ZA POTROŠNIKE

Vsi pozivi operaterjem so ostali brez pozitivnega odziva, zato se je VZMD obrnil na sodišče.

Glavni očitki operaterjem

- Operaterji si jemljejo pravico, da **enostransko spreminjajo vse pogodbene pogoje**, vključno s ceno, brez jasnih in vnaprej določenih razlogov ter metodologije za spreminjanje cene. Gre za neustrezen (nezako-

nit) način spreminjanja pogodbenih pogojev, saj močnejša stranka kadar koli po svoji presoji zvišuje ceno naročniških paketov.

- Operaterji so v razmerjih s potrošniki močnejša stranka, ne samo zaradi svoje ekonomske moči, ampak tudi zato, ker sami določajo vsebino (tipske) pogodbe, ki jo z njimi sklenejo potrošniki. Pogodbeni pogoji so namreč oblikovani vnaprej, tako da potrošniki nimajo vpliva na vsebino. S pogodbo se lahko zgolj strinjajo ali se odločijo za drugega operaterja, pri katerem pa so pogoji skoraj identični. V praksi to pomeni, da potrošnik, ki se s pogoji ne strinja, pogodbe sploh ne more skleniti. Brez mobilnega telefona pa danes skoraj ne moremo biti, saj nanj niso vezane le klasične storitve (klici, posredovanje sporočil), ampak tudi poslovanje z banko ipd. Podobno velja za fiksni dostop do interneta.
- Pogodbeni odnos tako nesorazmerno favorizira operaterje. To dokazuje tudi dejstvo, da potrošnik nima možnosti enostranske spremembe pogodbenih pogojev, pri čemer bi imel operater določen rok, da odstopi od pogodbe.

Partnerji v kampanji **HALO, OPERATER! BODI FER.** smo prepričani, da se takšni pogodbeni pogoji skladno z Zakonom o varstvu

potrošnikov (ZVPot), Direktivo Sveta 93/13/EGS1 in prakso Sodišča Evropske unije štejejo za nepošteno in so zato nični.

Kako bi moralo biti?

Zahtevamo, da se praksa enostranskega zviševanja mesečnih naročin naročniških paketov, pri čemer operater potrošniku ne ponudi nikakršne, kaj šele zadostne predvidljivosti z vnaprej določenimi razlogi in metodami izračuna povišanja cene, zaključí.

- Operaterji bi morali poskrbeti, da je pogodba uravnotežena, njene določbe pa jasne in razumljive. Na primeru cen to pomeni, da morajo biti splošni pogoji takšni, da lahko potrošnik za ves čas pogodbenega razmerja že ob sklenitvi predvidi ceno svojega naročniškega paketa oz. izve za objektivno metodo njenega izračuna. Potrošniki morajo torej biti ob podpisu pogodbe obveščeni, kdaj in na kakšen objektivni način se lahko spremenita cena in tudi vsebina izbranega paketa.
- Operaterji se ne bi smeli sklicevati na Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2), češ da lahko kadar koli spremenijo ceno, če le upoštevajo pogoje iz 192. člena (v prejšnjem ZEKom je to vsebovano v 129. členu), ki določa, da morajo o spremembi naročnike obvestiti 30 dni pred nastopom spremembe in jim omogočiti



pravico do odstopa, če se s spremembo ne strinjajo. ZEKom namreč govori o postopku spremembe, ko je sprememba vsebinsko sicer dovoljena, ne dovoljuje pa kar na splošno vseh mogočih sprememb mimo določb vseh drugih zakonov.

- Prav tako operaterji ne bi smeli spregledati določil Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), katerega določila jasno določajo, da morajo biti pogodbe uravnotežene, da mora ponudnik poslovati vestno in pošteno, potrošnika pa ne sme spravljati v slabši položaj. ZVPot-1 tudi našteva primere, kdaj se pogodbeni pogoji štejejo za nepošteno, in eden od primerov je tudi enostranska sprememba cene.

Skupaj si bomo prizadevali, da boste potrošniki zaradi neupravičenih podražitev prejeli odškodnino, hkrati pa verjamemo, da bomo dosegli pomemben premik k prenehanju tržnih praks, ki jih operaterji izvajajo v škodo potrošnikov.

Dobro je vedeti

Stranka v kolektivnih postopkih je VZMD (in ne potrošniki). Sodelovanje je za vse potrošnike popolnoma brezplačno in ne predstavlja nobenega tveganja, v primeru pozitivnega izida lahko le pridobite. V primeru zmage ali poravnave boste neposredno upravičeni do odškodnine. Natančen izračun odškodnine bo možen šele, ko bodo znani vsi podatki, odvisen bo od posameznega primera. Denar za odškodnine bo po morebitnem uspešnem postopku deponiran pri notarski pisarni, ki ga bo nato razdelila med prikrajšane potrošnike.

Zavzemamo se, da bo v kolektivnih tožbah uporabljen izključitveni (»opt-out«) sistem, kar pomeni, da bo razišodba sodišča veljala

STE BILI TUDI VI PRIKRAJŠANI?

Do (morebitne) odškodnine bodo **upravičeni vsi potrošniki, ki so (bili) od januarja 2018 naprej naročniki pri enem od omenjenih štirih slovenskih telekomunikacijskih operaterjev** in jim je operater enostransko zvišal ceno storitev. Pri tem je dovolj, da so bili naročniki kadar koli v tem času (in ne nujno v celotnem obdobju), upravičenost do odškodnine pa velja ne glede na to, ali so (bili) naročniki **fiksne telefonije, televizije, interneta ali mobilne telefonije** oziroma kakršnih koli kombinacij paketov omenjenih storitev.

Tudi vi ste bili prikrajšani, če lahko na spodnja vprašanja odgovorite pritrdilno.

- Ali ste oziroma ste bili kadar koli od januarja 2018 naprej naročnik storitev Telekom Slovenije, A1 Slovenija, Telemacha ali T-2?
- Ali ste naročnik kot fizična oseba = potrošnik (ne podjetje ali podjetnik)? Ali vam je

v času naročniškega razmerja telekomunikacijski operater enostransko zvišal ceno naročnine?

- Ali ste po podražitvi še naprej ostali v naročniškem razmerju, čeprav se z višanjem niste strinjali?

Pridružite se kolektivnemu odškodninskemu postopku. Za izplačilo odškodnine bo pomembno dokazilo o obstoju naročniškega razmerja v času spornih enostranskih povišanj cene storitve (naročniška pogodba z operaterjem, računi ...).

KAKO SE PRIDRUŽITI KAMPANJI?

Preprosto. Celotna kampanja poteka prek spletne strani kolektivno-varstvo.si



KATERE INFORMACIJE POTREBUJETE ZA PRIJAVO?

Prijava vam bo vzela tri minute. Ob prijavi boste vnesli naslednje podatke: ime in priimek, naslov stalnega prebivališča, datum rojstva, elektronski naslov, telefonsko številko in označbo, pri katerem operaterju imate ali ste imeli sklenjeno naročniško pogodbo. Dokazila v tem trenutku niso potrebna. Na zadnji strani revije vam obrazec prilagamo tudi v fizični obliki, ki ga lahko izpolnjenega pošljete na naslov Vseslovensko združenje malih deležnikov, Hrenova 13, 1000 Ljubljana. ■

za vse potrošnike, ki se sami ne bodo izrecno izključili.

Prijava oziroma evidentiranje na spletni strani kolektivno-varstvo.si ne bo pogoj za izplačilo odškodnine (če bomo uspešni glede uporabe izključitvenega sistema), je pa zelo pomemben člen dokazovanja obsega oškodovanja, zato vas vsekakor pozivamo, da se prijavite. Ne nazadnje boste s svojo prijavo (ne da bi s tem morali postati stranka v postopku) tudi vi okrepili sporočilo telekomunikacijskim operaterjem, da je skrajni čas, da prenehajo uporabljati sporne prakse.



ZPS ZVEZA
POTROŠNIKOV
SLOVENIJE

VZMD

Vseslovensko združenje malih deležnikov
PanSlovenian Stakeholders' Association



HALO, OPERATER! BODI FER.

VZMD je v letu 2023 vložil kolektivne tožbe zoper nepošteno poslovne prakse telekomunikacijskih operaterjev (Telekoma Slovenije, A1 Slovenija, Telemach Slovenija, in T-2) zaradi enostranskih dvigov cen naročniških paketov. Na ZPS jih aktivno podpiramo pri njihovih prizadevanjih.

Ste med oškodovanci? Imate ali ste imeli od januarja 2018 dalje sklenjen naročniški paket storitev pri enem od štirih največjih telekomunikacijskih operaterjev v Sloveniji? So vaše pakete enostransko in brez podpisa nove pogodbe nezakonito dražili? Ste odgovorili z DA? **Ni dvoma, potem ste bili oškodovani tudi vi!**

Verjamemo, da je skupno delovanje različnih organizacij, ki v tem primeru zastopamo interese potrošnikov – naročnikov telekomunikacijskih paketov, ključno za doseg dolgoročnih pozitivnih sprememb. **Pridružite se nam! Več nas bo, bolj jasen bo signal telekomunikacijskim operaterjem, da je čas, da se nepošteno prakse končajo. Več o vsebini tožbe preberite na straneh 4–5.**

Kolektivne tožbe so zahteven in dolgotrajen proces, vendar je to pogosto edini način, da se velika podjetja soočijo z učinki svojih dejanj na potrošnike in prevzamejo odgovornost za škodo, ki jo povzročijo. In telekomunikacijski operaterji so pozive k spoštovanju zakonodaje do sedaj preprosto ignorirali. Pot na sodišče je bila skrajni, a žal edini ukrep. Podprite naša prizadevanja za pošten in transparenten trg telekomunikacij.

ZPS ZVEZA
POTROŠNIKOV
SLOVENIJE

VZMD
Vseslovensko združenje malih deležnikov
PanSlovenian Stakeholders' Association

Izpolnite obrazec na spletni strani <https://kolektivno-varstvo.si/#obrazec> ali pa preprosto izpolnite obrazec spodaj in ga posredujte na naslov: VZMD, Hrenova 13, 1000 Ljubljana. Delite informacijo tudi s svojimi (polnoletnimi) sorodniki in prijatelji. Sodelovanje je brezplačno, brez tveganja, lahko le pridobite odškodnino, če bo sodišče odločilo v prid vas, potrošnikov.

IME	PRIIMEK
ULICA IN HIŠNA ŠTEVILKA	
POŠTNA ŠTEVILKA IN KRAJ	
DRŽAVA	
DATUM ROJSTVA	
TELEFONSKA ŠTEVILKA	E-MAIL

PRI KATEREM OPERATERJU IMATE OZIROMA STE IMELI SKLENJENO NAROČNIŠKO RAZMERJE?* (izberete lahko tudi več operaterjev)

Telekom Slovenije, d. d. A1 Slovenija, d. d. Telemach, d. o. o. T-2, d. o. o.

Potrjujem, da mi je izbrani telekomunikacijski operater v času naročniškega razmerja vsaj enkrat enostransko zvišal naročnino.

Strinjam se, da VZMD obdeluje moje zgoraj navedene osebne podatke, in sicer za namen vodenja postopka s kolektivno odškodninsko tožbo zoper telekomunikacijske operaterje, ter deli moje podatke s pooblaščenim odvetniško pisarno in sodiščem, zaradi dokazovanja reprezentativnosti, dokazovanja v sodnem postopku, izvrševanja sodne odločbe, obveščanja o črpanju prisojene povrnitve prikrajšanja in drugih razlogov, ki so povezani s postopki proti telekomunikacijskim operaterjem. Vaše podatke bomo hranili do pravnomočnega zaključka postopka s kolektivno tožbo, če zakon ne določa drugače. Prav tako se strinjam, da me VZMD o tekočih zadevah – v zvezi s kolektivnim postopkom – obvešča po elektronski pošti. VZMD bo podatke obdeloval skladno s Politiko o varstvu osebnih podatkov in piškotkih* ter na podlagi vaše privolitve, skladno s 6. členom Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (GDPR). Potrjujem, da sem seznanjen/a s politiko zasebnosti VZMD (<https://kolektivno-varstvo.si/politika-zasebnosti/>) in se z njo v celoti strinjam.

Potrjujem, da sem v obrazec vpisal/a resnične podatke in da sem v času izpolnitve in oddaje tega obrazca star/a najmanj 18 let.