

Ni kod babe nema džabe

Mobilni nam operateri s pravom serviraju laži o tome kako neke usluge nude posve besplatno



Negdje pred sam kraj prošle godine u Tarikovom se kvizu milijuna pokušala dočepati profesorica jednog hrvatskog fakulteta na kojem se obrazuju mladi poduzetnici. Predavačica kolegija na kojima se izučavaju vještine poslovnog pregovaranja te upravljanje ljudskim potencijalima činila se s razlogom natprosječno samouvjerenom - na sva je pitanja odgovarala brzo, točno i bez posezanja za džokerima.

Kiksala je, međutim, na pitanju bliskom struci koju podučava, nimalo teškom, no s toliko dobro podvaljenim lažnim odgovorom da bi na njemu pala većina Hrvata. "Zakon o zaštiti koga u Hrvatskoj još ne postoji, a morat ćemo ga imati kako bismo mogli pristupiti Europskoj uniji?" pitao je Tarik profesoricu,

ponudivši odgovore: a) životinja, b) potrošača, c) zviždača i d) prodavača.

"B", odgovorila je ne sumnjajući ni trena u ispravnost svojeg odabira. "Petrošača", pročitala je i na glas odgovor iza logički odabranog slova. Ta i sama pripada golemoj sektu od četiri i pol milijuna nezaštićenih hrvatskih potrošača, koji će, da bi nas se primilo u Europsku uniju - razmišljala je i dalje zdravorazumski profesorica

koja itekako zdravo razumije hrvatsko potrošačko tržište - morati prije ili poslije biti zaštićeni. "To je moj konačan odgovor!"

Samouvjerenom brzopleta profesorica, na svoju žalost, nije dobro čula pitanje - od nje se tražilo da navede tko u Hrvatskoj nije zaštićen *de jure*, po slovu Zakona, a ne *de facto*, prema navadama stvarnog životnog modusa koji se prakticira u Hrvatskoj, pa je percepciju kakvu ima svatko u ovoj državi, kako su i životinje i oni koji nešto prodaju i oni koji zvižde bolje zaštićeni od onih koji nešto kupuju, preslikala u debakl koji ju je stajao mogućnosti da svojim inače zavidnim znanjem osvoji ozbiljnu svotu novca.

Zviždači, oni koji ukazuju na mito i korupciju unutar vlastitih redova, jedini su koji su istovremeno zaštićeni u Europskoj uniji, ali ne i u Hrvatskoj, ako je instrument kojim se jamči ta zaštita - Zakon. Doista ćemo morati donijeti propis kojim će i takvi ljudi biti zaštićeni u našoj državi, no bude li taj propis jednako učinkovit kao onaj kojim hrvatski zakonodavac štiti hrvatske potrošače, teško da možemo računati da će se čak i kad udemo u Uniju ponovno pojaviti neka nova Ankica Lepej.

Da je i sam Zakon o zaštiti potrošača u Hrvatskoj tek fiktivna pravna kategorija, mehanizam koji funkcionira na razini dobre namjere, misaono, ali ne i u praksi, najbolje svjedoče domaći mobilni operateri koji ga svakodnevno izigravaju, bez ikakvih posljedica. Moguće da su i pronašli neku rupu u njemu - valjalo bi konzultirati kakvog doktora prava - no u državi u kojoj uz taj Zakon postoje još i Agencija za telekomunikacije te Agencija za zaštitu tržišnog na-

tjecanja, čovjek bi, ništa manje naivan od profesorice poduzetništva, pomislio kako je nemoguće kupcu reći da neka telekomunikacijska usluga košta nula kuna, a onda mu je ipak naplatiti.

Jedan naš mobilni operater tako, primjerice, u svojim tarifnim modelima nudi opcije "Operater 0", "Fiksna 0" i "Ostale mobilne 0" koje - ako je suditi prema oglasima u elektroničkim i tiskanim medijima - ako ih odaberete, omogućuju da razgovarate za nula kuna sa svima koji koriste istu mrežu, svima koje zovete na fiksni telefon, odnosno svima koji koriste neku drugu mobilnu mrežu.

"Nula kuna" kojima vas bombardiraju s *jumbo*-plakata i u pauzi omiljene televizijske serije, ispisanih slovima taman onolike veličine da nula bude široka od ruba do ruba plakata ili televizijskog ekrana, kada malo bolje proučite "detaljne uvjete korištenja" objavljene na webu operatera fontom obrnuto proporcionalne veličine u odnosu na onaj kojim je ispisana nula, u najmanju će vas ruku koštati 25 lipa kod svakog poziva.

Stoji tako u detaljnim uvjetima korištenja da se svim korisnicima spomenutih Opcija, za koje morate platiti mjesečnu naknadu između 50 i 150 kuna (ovisno koju od njih i kada odaberete), "za uspostavu svakog poziva prema destinaciji odabrane opcije" unutar koje želite razgovarati besplatno "obračunava naknada od 0,25 kn za uspostavu poziva". Stoji još i da to vrijedi isključivo za razgovore obavljene "u vremenu od 19 do 7 sati radnim danom te neograničeno vikendom i blagdanom", dok se u ostalim slučajevima razgovori naplaćuju po standardnom cjeniku. Ograničena je i količina besplatnih razgovora koje plaćate 25 lipa, a tu su i brojne druge nebulozne kojih nema u reklamama.

Drugi nam operater nudi opciju "Unlimited" s kojom možemo razgovarati s "članovima njihove 2-milijunske obitelji za nula kuna po minuti". I ovdje se, međutim, valja uplatiti mjesečna naknada između 50 i 100 kuna, a mikroskopskim slovima na web-stranici operatera moguće je pročitati i kako se naknada za uspostavu poziva naplaćuje 0,25 kn po pozivu, osim ako niste korisnik nekog određenog tarifnog paketa. Pa se ti, zakonom zaštićeni potrošaču, snadi...

Vrhunac iskorištavanja bezličnosti hrvatske Agencije za telekomunikacije, nemoći hrvatskog Zakona o zaštiti potrošača i neodlučnosti hrvatske Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja - sve redom državnih instrumenata koji postoje i u Europskoj uniji i koji tamo onemogućavaju da se "nula kuna" i "Unlimited" ikada pojave na plakatima ili na televiziji - s pravom prakticira treći operater koji nas je neposredno pred blagdane danima mamio k svojoj ponudi koja je glasila: "Besplatni pozivi godinu dana!"

Uvidom u uvjete korištenja ponude na web-stranici tog operatera dolazimo do podatka kako "novi korisnici svakog mjeseca u idućih godinu dana ostvaruju besplatne razgovore ukoliko barem jednom mjesečno nadoplate svoj račun bonom od minimalno 50 kuna". Osim ako 50 kuna puta 12 mjeseci doista po nekoj novoj matematičkoj nije besplatno, bojim se da Tarik profesorici ipak duguje milijun. @