

## Promjena opskrbljivača plinom - dodatne upute za postupanje i pojašnjenja

Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: HERA) učestalo u posljednjih nekoliko mjeseci zaprima prigovore opskrbljivača plinom na postupanje energetskih subjekata koji obavljaju djelatnost operatora plinskog distribucijskog sustava za pojedina područja. U svojim prigovorima opskrbljivači navode da operatori distribucijskih sustava neopravdano prekidaju postupke promjene opskrbljivača te provode aktivnosti na „zastrašivanju“ krajnjih kupaca kako bi ih spriječili da se odluče na promjenu opskrbljivača plinom ili da ih nagovore da odustanu od podnesenih zahtjeva za promjenu opskrbljivača odnosno da raskinu već sklopljene ugovore o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem.

Nastavno na takve prigovore, HERA je zatražila i dobila očitovanja od svih energetskih subjekata na koje su se prigovori odnosili. U tim predmetima su se kao najveći problem pojavile obustave postupaka od strane operatora distribucijskih sustava, odnosno krive primjene procedure promjene opskrbljivača plinom, kako od strane opskrbljivača kojem je zahtjev za promjenu opskrbljivača podnesen (novi opskrbljivač) tako i od strane operatora distribucijskog sustava kao sudionika u samom postupku promjene opskrbljivača.

Imajući u vidu navedeno, HERA je svim energetskim subjektima uključenim u postupak promjene opskrbljivača na tržištu plina svojim dopisom Klasa: 310-05/16-02/237, Urbroj: 371-06/16-01, od 3. studenoga 2016. dostavila Obvezujuće tumačenje Općih uvjeta opskrbe plinom u dijelu koji se odnosi na promjenu opskrbljivača. Nastavno na navedeno obvezujuće tumačenje HERA je dodatno zaprimila prepisku između pojedinih energetskih subjekata a slijedom koje je HERA navedenim energetskim subjektima dostavila, dopisom od 23. studenoga 2016., dodatno pojašnjenje s upozorenjem da svoje djelovanje na tržištu plina usklade s pozitivnim propisima, a pod prijetnjom poduzimanja odgovarajućih mjera iz nadležnosti HERA-e.

Međutim, kako se i dalje javljaju problemi u provođenju postupaka promjene opskrbljivača na tržištu plina, a što proizlazi iz dopisa energetskih subjekata upućenih HERA-i, to HERA ovim putem svim energetskim subjektima uključenim u postupak promjene opskrbljivača plinom, temeljem članka 14. Zakona o regulaciji energetskih djelatnosti, ukazuje na njihove dužnosti i prava u postupku promjene opskrbljivača s ciljem da se svakom krajnjem kupcu omogući da izabere i dobije uslugu opskrbe plinom koja najbolje odgovara njegovim željama.

Zakon o tržištu plina („Narodne novine“, broj 28/13 i 14/14) u članku 49. propisuje da je tržište plina organizirano na način da svi kupci imaju pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, dok je u članku 54. propisano da krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na promjenu opskrbljivača, u skladu s općim uvjetima opskrbe plinom.

Nadalje, članak 44. Zakona o tržištu plina propisuje **dužnosti operatora distribucijskog sustava**, pa je tako u točki 15. navedenog članka propisano da je operator distribucijskog sustava dužan cit. „*davati informacije sudionicima na tržištu plina, određene u skladu s aktima iz članka 83., 84., 85. i 86. Zakona*“, zatim u točki 18. cit. „*osigurati zaštitu povjerljivosti podataka koje je saznao u obavljanju djelatnosti*“ te u točki 21. cit. „*provoditi postupak promjene opskrbljivača plinom za kupca koji je priključen na distribucijski sustav sukladno odredbama akta iz članka 89. Zakona*“.

Što se pak tiče **dužnosti i obveza opskrbljivača**, one su propisane odredbama članaka 57. i 60. Zakona o tržištu plina, a sukladno kojima je opskrbljivač, među ostalim, dužan cit. „*sudionicima na tržištu plina davati informacije u skladu s aktima iz članaka 83., 84., 85., 86.*

*i 87. ovoga Zakona, informirati kupca o njegovu pravu izbora bilo kojeg drugog opskrbljivača plinom, opskrbljivati plinom kupce na temelju sklopljenih ugovora koji moraju biti u skladu s odredbama akata iz članka 89. ovoga zakona i uvjetima opskrbljivača plinom.“*

Nadalje, **dužnosti i prava krajnjeg kupca** propisana su člancima 63. i 64. Zakona o tržištu plina, temeljem kojih krajnji kupac, među ostalim, ima pravo na „slobodan izbor i besplatnu promjenu opskrbljivača plinom, u skladu s odredbama ovoga Zakona i odredbama akta iz članka 89. ovog Zakona“ te „na opskrbu plinom od strane opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom sukladno članku 3. stavku 2. točki 30. ovoga Zakona“.

Nastavno na navedeno, ovim putem ponovno ukazujemo svim sudionicima u postupku promjene opskrbljivača plinom na obvezu postupanja u skladu s relevantnim zakonskim odredbama te *Općim uvjetima opskrbe plinom*, te Obvezujućim tumačenjem Općih uvjeta opskrbe plinom u dijelu koji se odnosu na promjenu opskrbljivača od 3. studenoga 2016.

Svi sudionici u postupku promjene opskrbljivača na tržištu plina moraju polaziti od osnovne pretpostavke da je krajnji kupac taj koji bira i određuje uslugu koju želi koristiti i kojeg davatelja navedene usluge želi odabrati, a sve u skladu s pozitivnim propisima (energetskim zakonima i podzakonskim propisima navedenim ranije u tekstu) vezano za konkretnu uslugu odnosno u ovom slučaju opskrbu plinom. Nadalje, ovdje valja ukazati i na odredbe članka 30. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 47/14 i 110/15) kojima se definira područje primjene u odnosu na **nepoštenu poslovnu praksu prema potrošaču**, kako je ona određena člancima 32. do 38. toga zakona, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla. U stavku 4. se propisuje da ukoliko su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe Zakona o zaštiti potrošača u odnosu na taj dio neće se primjenjivati na te aspekte nepoštene poslovne prakse, uz pretpostavku da su posebni propisi usklađeni s pravilima Europske unije kojima su uređeni pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse.

S obzirom da *Zakon o tržištu plina*, odnosno *Opći uvjeti opskrbe plinom*, kao posebni propisi u području pružanja usluge opskrbe plinom, ne propisuju specifičnosti nepoštene poslovne prakse, imaju se primjenjivati odredbe Zakona o zaštiti potrošača koji reguliraju predmetnu materiju. Tako je člankom 31. Zakona o zaštiti potrošača propisano da je nepoštena poslovna praksa zabranjena, dok je člankom 32. definiran pojam nepoštene poslovne prakse pa je tako propisano cit.

„(1) Poslovna praksa je nepoštena:

– ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje

– ako, u smislu određenog proizvoda, bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena.

(2) Poslovna praksa koja će vjerojatno bitno utjecati na ekonomsko ponašanje samo jasno odredive skupine potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih mana, dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, i to na način koji je trgovac mogao razumno predvidjeti, procjenjivat će se iz perspektive prosječnog člana te skupine potrošača.

(3) Odredba stavka 2. ovoga članka ne utječe na dopuštenost korištenja uobičajene i zakonite promidžbene prakse preuveličavanja ili davanja izjava za koje se ne očekuje da budu shvaćene doslovno.

(4) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:

– zavaravajuća poslovna praksa, kako je uređena u člancima 33. do 35. ovoga Zakona i  
– agresivna poslovna praksa, kako je uređena u člancima 36. do 38. ovoga Zakona.“

Nadalje, člancima 33. do 35. Zakona o zaštiti potrošača uređuje se zavaravajuća poslovna praksa pa su tako

- člankom 33. definirane zavaravajuće radnje i to kao cit. „*Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s nekom od okolnosti navedenih u stavku 2. ovoga članka, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.*“, dok su

- člankom 34. definirana zavaravajuća propuštanja i to kao cit. „*Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio*“,

- člankom 35. postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu pa je tako primjerice navedeno da su zavaravajući postupci cit. „*lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima u vrlo ograničenom razdoblju, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupnji, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku utemeljenu na saznanju o svim relevantnim okolnostima*“, zatim

- *“predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca,*

- *iznositi netočne tvrdnje u vezi s prirodom i obujmom rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod,*

- *prenošenje netočnih obavijesti u vezi sa stanjem na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta*“.

Člancima 36. i 38. Zakona o zaštiti potrošača uređuje se područje agresivne poslovne prakse.

Posebice ukazujemo na odredbe Zakona o zaštiti potrošača kojima se uređuje sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu pa su tako člankom 57. propisane obavijesti koje trgovac koji nudi sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija mora dati kupcu prije sklapanja ugovora, dok su formalne pretpostavka pri sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija uređene člancima 62. do 65. Zakona o zaštiti potrošača.

Pravo potrošača na jednostrani raskid bez navođenja razloga za to definirano je člankom 72. Zakona o zaštiti potrošača.

Slijedom svega navedenoga, upućuju se sudionici u postupku promjene opskrbljivača plinom da u međusobnoj komunikaciji te u komunikaciji s krajnjim kupcem poštuju propisane procedure te postupaju u skladu s pozitivnim propisima. **Ovdje posebno naglašavamo da je operator distribucijskog sustava ovlašten i dužan prekinuti postupak promjene opskrbljivača jedino pod uvjetima propisanim *Općim uvjetima opskrbe plinom* te mu je zabranjeno poduzimati radnje u ime i za račun kupca kojima bi doveo do obustave postupka promjene opskrbljivača.**

Uvažavajući pravo krajnjeg kupca da odustane od svog zahtjeva za promjenu opskrbljivača prije nego što je sklopljen ugovor o opskrbi plinom, krajnji kupac ima pravo i obvezu takav

**odustanak uputiti novom opskrbljivaču koji je onda dužan postupiti u skladu s tim zahtjevom.**

Međutim, uvažavajući jednako tako i činjenicu da je moguće da krajnji kupac zbog neznanja ili pogreške umjesto novom opskrbljivaču takav odustanak dostavi operatoru distribucijskog sustava, **operator distribucijskog sustava dužan je krajnjem kupcu objektivno i nepristrano pružiti sve potrebne informacije te ga uputiti na ispravnu proceduru kako bi ostvario svoju pravu volju. Ako je takav odustanak operator distribucijskog sustava zaprimio putem pošte ili na zahtjev krajnjeg kupca, dužan je bez odlaganja odustanak uputiti novom opskrbljivaču te o tome obavijestiti krajnjeg kupca.**

Operator distribucijskog sustava pri tome, kao ni inače u poslovanju, ne smije koristiti svoj položaj na način da krajnjeg kupca dovede u zabludu ili da ga na bilo koji način svojim postupanjem zaplaši ili navede da odustane od svoje odluke za promjenu opskrbljivača, pri čemu bi mu davao netočne informacije ili ako bi mu davao činjenično točnu informacije, ali na način da iste zavaravaju ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s nekom od okolnosti, čime bi ga navodio ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku koju inače ne bi donio, odnosno da odustane od svog zahtjeva za promjenu opskrbljivača. Ovdje se misli na svaki vid komunikacije operatora distribucijskog sustava s krajnjim kupcem za kojeg je dobio informaciju da namjerava promijeniti opskrbljivača, odnosno takvo ponašanje je zabranjeno kad krajnji kupac dođe kod operatora distribucijskog sustava po informaciju ili savjet, **a osobito je zabranjeno da se energetski subjekt neposredno obraća bilo kojim vidom proaktivne komunikacije krajnjem kupcu, za kojeg je u obavljanju svoje djelatnosti došao do saznanja da ima namjeru promijeniti opskrbljivača.** Ovakvo ponašanje je protivno propisima kojima se uređuje energetski sektor, a osobito je protivno odredbama članka 32. odnosno 33. Zakona o zaštiti potrošača pri čemu se operator distribucijskog sustava izlaže kako sankcijama za nepoštivanje energetskih propisa, tako i sankcijama za nepoštivanje propisa kojima se uređuje zaštita potrošača.

Opskrbljivačima koji nude krajnjim kupcima opskrbu plinom po tržišnim uvjetima zabranjen je svaki vid nepoštenih poslovnih praksi, odnosno poslovne praksa koja je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje ili koja utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena. To se osobito odnosi na postupanje kod sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, gdje u takvim slučajevima opskrbljivač mora krajnjem kupcu ponuditi jasno definiranu uslugu, pružiti mu sve potrebne informacije na prihvatljiv i razumljiv način te ga pri tome objektivno obavijestiti o svim mogućnostima koje su mu na raspolaganju. Jednako tako, opskrbljivač je dužan uvažiti i pravo krajnjeg kupca da odustane od svojeg zahtjeva tijekom samog postupka promjene opskrbljivača, kao i pravo krajnjeg kupca da jednostrano raskine ugovor sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Ovim putem ujedno želimo ukazati da ukoliko pojedini energetski subjekt ili krajnji kupac smatra da je ponašanjem prodajnog agenta ili druge osobe (primjerice lažnim predstavljanjem, krivotvorenjem potpisa, prijevarom ili nekom drugom radnjom) ostvareno obilježje kaznenog djela, može podnijeti kaznenu prijavu bilo nadležnom državnom odvjetniku ili policijskom službeniku na području na kojem je kazneno djelo počinjeno.

Zaključno želimo naglasiti kako smatramo da su dosadašnji problemi u postupcima promjene opskrbljivača bili posljedica nesnalaženja svih uključenih sudionika, međutim, s obzirom na Obvezujuće tumačenje Općih uvjeta opskrbe plinom kao i dodatna pojašnjenja koja je HERA dala vezano za ovu problematiku, ovim putem ukazujemo da će HERA za svako daljnje ponašanje protivno navedenim propisima i uputama, bez posebne obavijesti i upozoravanja

energetskih subjekata, provesti sve mjere iz svoje nadležnosti s ciljem uspostave slobodnog tržišta na kojem krajnji kupac, u skladu sa svojim pravima, slobodno bira i mijenja opskrbljivača plinom, uz sankcioniranje onog energetskog subjekta koji postupi protivno navedenom.