

Ljubljana, 22.11.2022

**T-2 d.o.o.**  
**Verovškova ulica 64A**  
**1000 Ljubljana**

**Zadeva: Poziv k prenehanju neutemeljenega zaračunavanja zvišanih cen in opomin pred vložitvijo kolektivne tožbe**

Spoštovani,

pišemo vam po pooblastilu *Vseslovenskega združenja malih deležnikov (VZMD)*, Hrenova 13, 1000 Ljubljana. Gre za neprofitni zavod, ki že dolga leta aktivno deluje pri zastopanju velikega števila posameznikov, ki se soočajo z oškodovanji in prikrajšanji, za katere so odgovorne gospodarske družbe, njihova vodstva in/ali njihovi obvladujoči lastniki. Seznam dolgoletnih prizadevanj VZMD za celovito varovanje položaja malih deležnikov je preobširen, da bi jih lahko na tem mestu lahko povzeli, lahko pa se o njihovih prizadevanjih prepričate z obiskom njihove spletne strani <https://www.vzmd.si/novice/novice-vzmd>.

VZMD nas je tako pooblastil v svojstvu reprezentativne upravičene osebe v smislu Zakona o kolektivnih tožbah.

S predmetnim pozivom vas seznanjamo z ugotovljenimi protipravnostmi v zvezi s periodičnim enostranskim zviševanjem mesečnih cen za posamezne elektronske komunikacijske storitve ter posledičnim oškodovanjem oz. prikrajšanjem na strani potrošnikov.

Hkrati vas pozivamo, da prenehate z opisanimi protipravnimi ravnanji in pristopite k sporazumni rešitvi zadeve, sicer bo VZMD – za račun vseh oškodovanih oz. prikrajšanih potrošnikov – pred sodiščem vložil kolektivno tožbo.

#### **1. Zvišanja cen**

Iz pregleda, ki so ga pripravili v VZMD za obdobje zadnjih petih let, izhajajo sledeča zvišanja cen T-2 (seznam ni nujno izčrpen):

- a) Dne 1. 3. 2018 je T-2 podražili paketi fiksnih storitev, ki vključujejo storitev televizije, in sicer paketi, ki so že imeli vključeno programsko shemo, so se podražili za 2,00 EUR, paketi, ki ne vsebujejo programskih shem, so se podražili za 1,00 EUR, če niso izbrali programske sheme in za 2,00 oz. 3,00 EUR, če so izbrali eno izmed programskih shem.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Obvestilo »T-2 bo s 1.3.2018 podražil pakete s televizijo za 1€, 2€ ali 3€, odvisno od paketa in tega ali ima paket že vključeno programsko shemo« z dne 26. januarja 2018

- b) Dne 1. 7. 2018 je T-2 podražil vse pakete mobilnih storitev za 1,00 EUR, razen paket Podatkovni.<sup>2</sup>
- c) Dne 1. 4. 2019 so nastopile naslednje spremembe:<sup>3</sup>
- paketi, ki vključujejo TV sheme, so se podražili od 1,00 do 3,00 EUR, razen Oranžni Optimum,
  - spremenil se je cenik TV programskih shem S, M, L in XL HD, ki so se podražile za 1,00 EUR do 2,00 EUR,
  - naročnina na fiksni telefon pri samostojnih VoIP priključkih se je zvišala za 1,00 EUR,
  - naročnina na samostojni IPTV priključek, ki ni del paketa, se je zvišala od 1,00 do 3,00 EUR,
  - naročnina na samostojne internetne širokopasovne priključke se je zvišala za 1,00 EUR,
  - paket Brezčasni Mini se je podražil za 1,00 EUR,
  - Brezčasni paket M se je podražil za 4,00 EUR.
- d) Dne 1. 7. 2021 so se podražile vse storitve interneta, televizije in mobilne telefonije za 4%, in sicer:
- paketi dvojček, trojček in četverček so se podražili za med 2,00 do 4,00 EUR,
  - naročnina samostojnega interneta se je podražila za 1,00 EUR,
  - naročnina programskih shem, aplikacije T-2 TV in najema dodatnega TV vmesnika se je zvišala med 1,00 EUR in 1,50 EUR.<sup>4</sup>
- e) Dne 1. 7. 2022 so se zvišale cene za samostojne storitve in tržne pakete (cene mobilnih paketov so ostale nespremenjene), in sicer so se cene spremenile v razponu od 1,00 EUR do 5,00 EUR.<sup>5</sup>

## 2. Pravni okvir

T-2 s potrošniki v Republiki Sloveniji sklepa pogodbe za mobilne in širokopasovne storitve, ki imajo vse naravo t.i. tipskih pogodb. Potrošniki nimajo nikakršnega vpliva na vsebino pogodbe, temveč pristanejo na predpripravljeno tipsko vsebino oziroma na predpripravljene splošne pogoje T-2.

Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot) v prvem odstavku 23. člena določa, da podjetje ne sme postavljati pogodbenih pogojev, ki so nepošteni do potrošnika. V skladu s prvim odstavkom 24. člena ZVPot se pogodbeni pogoji štejejo za nepošteno, če:

- v škodo potrošnika povzročijo znatno neravnotežje v pogodbenih pravicah in obveznostih strank ali
- povzročijo, da je izpolnitev pogodbe neutemeljeno v škodo potrošnika ali
- povzročijo, da je izpolnitev pogodbe znatno drugačna od tistega, kar je potrošnik utemeljeno pričakoval ali
- nasprotujejo načelu poštenja in vestnosti.

<sup>2</sup> Obvestilo »Sprememba ponudbe mobilne telefonije« z dne 26. junija 2018

<sup>3</sup> »Obvestilo o spremembah ponudbe in prilagoditvi cen« z dne 27. februarja 2019

<sup>4</sup> »Obvestilo o spremembah cen T-2 telekomunikacijskih storitev in splošnih pogojev« z dne 31. maja 2021

<sup>5</sup> »Spremembe ponudbe in cen storitev s 1. 7. 2022« z dne 31. maja 2022

Splošni pogoji poslovanja T-2, ki veljajo od 1. junija 2021 dalje (v nadaljevanju *Splošni pogoji*),<sup>6</sup> v 31. členu vsebujejo določilo, da lahko T-2 splošne pogoje in pogoje naročniške pogodbe spremeni v skladu s svojo poslovno politiko. Določba 7. člena se na ta isti, 31. člen, sklicuje tudi glede spreminjanja cen. **Splošni pogoji pa ne vsebujejo nikakršne navedbe razlogov, zaradi katerih bi se cena lahko spremenila, niti ne vsebujejo nikakršne metodologije spreminjanja cen. Splošni pogoji tudi ne vsebujejo pravice potrošnika, da bi lahko on, enako kakor T-2, spremenil ceno. Splošni pogoji tudi ne določajo, da je določitev cene odvisna od objav ali ravnanja koga tretjega (neodvisne institucije).**

Splošni pogoji T-2 torej omogočajo T-2 enostransko spreminjanje vseh pogodbenih pogojev, vključno s ceno, brez jasnih, vnaprej določenih razlogov in metodologij za spreminjanje cene.

**Na podlagi navedenega ugotavljam, da si je T-2 s splošnimi pogoji uzurpiral pravico, da enostransko in arbitrarno spreminja ceno storitev, kar pomeni, da gre za pogoj, ki je do potrošnika nepošten in v skladu z določbo drugega odstavka 23. člena ZVPot ničten.**

Splošna določba Zakona o elektronskih komunikacijah (prej 129. člen ZEKom-1, sedaj 192. člen ZEKom-2) o spremembah pogojev naročniške pogodbe operaterju ne daje pravice, da bi ravnal na opisani način. Pa tudi če bi, to ne bi bilo odločilno, ker bi v konfliktu dveh pravnih norm prevladala norma, ki varuje potrošnika, saj določb, ki urejajo elektronske komunikacije, v razmerju do potrošnika ni mogoče uporabiti samostojno, t.j. brez uporabe norm, ki varujejo potrošnika (glejte recital 258 Direktive (EU) 2018/1972<sup>7</sup>). Navedeno potrjuje dejstvo, da je drugi odstavek 129. člena ZEKom-1 v slovenski pravni red prenesel določbo drugega odstavka 20. člena Direktive 2002/22/ES.<sup>8</sup> Za njegovo razlago in uporabo je zato odločilen četrti odstavek prvega člena te direktive,<sup>9</sup> skladno s katerim se določbe, ki urejajo pravice končnih uporabnikov, uporabljajo brez poseganja v predpise Skupnosti o varstvu potrošnikov, zlasti v Direktivi 93/13/EGS in 97/7/ES, ter brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti.

V slovenskem pravnem redu nacionalni predpisi vključujejo tudi Obligacijski zakonik, kar je pomembno iz razloga, ker položaj potrošnikov kot šibkejše in zato posebej varovane kategorije v razmerju do operaterjev ne more biti slabši od položaja, ki ga strankam zagotavljajo že splošna obligacijska pravila. Skladno s 34. členom OZ mora biti pogodbeni obveznost (torej tudi obveznost plačila) določna oziroma določljiva (podobno ZVPot v 3. alineji tretjega odstavka 24. člena kot nepošten pogodbeni pogoj primeroma navaja določbo, po kateri cena ni določena ali ni dovolj določena). V primeru naročniških pogodb T-2 cena zadosti kriteriju določnosti oz. določljivosti zgolj v trenutku sklenitve naročniške pogodbe oziroma do prve spremembe cene.

Nadalje iz splošnih določil OZ izhaja, da so udeleženci v obligacijskem pravu enakopravni (4. člen OZ). V predmetni zadevi to pomeni, da bi morala biti pravica do enostranskega spreminjanja cene pod enakimi pogoji dana obema pogodbenima strankama, če naj bi bila določba o tem uravnotežena. Kot že rečeno, splošni pogoji dajejo pravico enostransko spremeniti ceno le T-2, ne pa tudi potrošniku, kar torej nasprotuje tako načelu enakopravnosti kot tudi načelu vestnosti in poštenja. Navedeno izhaja tudi iz 6.

<sup>6</sup> VZMD je pregledal splošne pogoje v obdobju od dne 21.5.2014 do dneva predmetnega dopisa, pri čemer ugotavlja, da so relevantne določbe glede spreminjanja pogodbenih pogojev v vseh različicah splošnih pogojev v bistvenem enake.

<sup>7</sup> Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah

<sup>8</sup> Direktiva 2002/22/ES Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah).

<sup>9</sup> Navedena določba je bila vključena s prvim odstavkom 1. člena Direktive 2009/136/ES.

alineje tretjega odstavka 24. člena ZVPot, ki kot primer nepoštenega pogodbenega pogoja šteje tudi določbo, s katero se podjetju dovoljuje, da enostransko spremeni pogodbene pogoje, ki so bistveni za pogodbeno razmerje (kar cena storitve v potrošniški pogodbi je).

Poleg tega je v 30. in 49. točki recitala Direktive 2002/22/ES posebej obrazloženo, zakaj direktiva daje velik poudarek zahtevam po transparentnosti tarif operaterjev (glej točko (d) prvega odstavka 20. člena). T-2 je s tem, ko je izkoristil močnejši položaj in v standardizirano pogodbo vnesel nejasne določbe, ki so porušile ravnotežje strank, kršil načelo vestnosti in poštenja. Ni si namreč mogoče predstavljati manj transparentne tarife, kot je tista, ki se arbitrarno nahaja ali se bo nahajala v »mislih« operaterja in ki jo lahko operater brez kakršnih koli materialnih kavtel uveljavi, kadar želi.

### 3. Relevantna pravna praksa

O vprašanju skladnosti z evropskim pravnim redom, da si operater »predpiše« možnost enostranskega spreminjanja cene, če potrošniku omogoči možnost odstopa od pogodbe brez plačila dodatnih stroškov, je odločalo Sodišče EU v zadevi C-92/11.<sup>10</sup>

V tej zadevi je Sodišče EU upoštevalo obstoj legitimnega interesa ponudnika, da spremeni cene svoje storitve, vendar pa je potrošnike zaščitilo s sledečima kriterijema, ob uporabi katerih je treba soditi o (ne)poštenosti pogodbenega pogoja o enostranskem spreminjanju cene:

- (1) ali sta v pogodbi pregledno navedena razlog in metoda spreminjanja cen storitve, ki naj bi se opravila, tako da lahko potrošnik na podlagi jasnih in razumljivih meril predvidi morebitne spremembe teh cen, in
- (2) ali imajo potrošniki ob spremembi teh cen pravico, da pogodbo odpovejo.<sup>11</sup>

Ob tem je sodišče posebej izpostavilo, da *opustitev seznanitve z informacijami iz prve točke v fazi pred sklenitvijo pogodbe ni mogoče nadoknaditi* s tem, da so potrošniki med izvrševanjem pogodbe v ustreznem roku vnaprej obveščeni o spremembi cen in pravici, da lahko pogodbo odpovejo, če te spremembe ne želijo sprejeti. Kot je še pojasnilo sodišče, so te stroge zahteve glede informacij o pravici ponudnika do enostranske spremembe pogodbenih pogojev odraz tehtanja legitimnih interesov obeh strank, tako ponudnika, da se zaščiti za primer spremembe okoliščin, kot tudi potrošnika, da je seznanjen s posledicami, ki bi jih lahko v prihodnosti pomenila taka sprememba in jih torej lahko predvidi, oziroma se posledično lahko na novi položaj primerno odzove.

V luči evropske pravne prakse se tako pokaže, da je sporno določilo splošnih pogojev T-2 nepošteno, saj T-2 ni izpolnil materialnega kriterija poštenosti: določitve jasnih razlogov in metod spreminjanja cen (zaenkrat pa kaže tudi, da T-2 ni vselej izpolnil niti formalnega kriterija, saj je o spremembah obveščal prepozno).

<sup>10</sup> Sodba sodišča EU z dne 21. marca 2013, RWE Vertrieb, C-92/11, ECLI:EU:C:2013:180.

<sup>11</sup> Tovrstno prakso je Sodišče EU vzpostavilo že v sodbi z dne 26. aprila 2012, Invitel, C-472/10, ECLI:EU:C:2012:242, glej točke 24, 26 in 28.

Tudi iz sodbe Vrhovnega sodišča RS opr. št. IV Ips 208/2010 z dne 22. 11. 2011 jasno izhaja, da redukcija presoje (ne)poštenosti enostranskih sprememb samo na formalni vidik odstopnega upravičenja posameznika ni vzdržna, saj bi izničila smisel potrošniške zakonodaje.

Sklenemo lahko, da zgolj zaradi spoštovanja formalnih zahtev iz 129. člena ZEKom-1 operater ne pridobi enostranske pravice arbitrarnega spreminjanja pogodbene cene. Z drugimi besedami, možnost enostranskega spreminjanja cene storitve (bistvenega pogodbenega pogoja) s strani T-2, ki je močnejša stranka v razmerju do potrošnikov, ne da bi bili vnaprej določeni razlogi in metodologija spreminjanja cene, velja za nepošten pogodbeni pogoj v smislu Direktive 93/13/EGS, ZVPot ter prakse Sodišča EU.

#### 4. Posledice ugotovljene protipravnosti

Skladno z drugim odstavkom 23. člena ZVPot so nepošteni pogoji nični, kar pomeni, da je **določba 7. člena v povezavi z določbami 31. člena Splošnih pogojev nična, prav tako pa so nične vse spremembe cenikov, kjer je T-2 enostransko zvišal cene naročniških paketov.**

Nično določilo in nično ravnanje je treba obravnavati, kot da ni nikoli obstajalo. Za potrošnike torej ne sme imeti nobenih pravnih učinkov. Kadar pa je potrošnik na podlagi ničnega določila že izpolnil določeno obveznost, je izpolnil nekaj, česar ni bil dolžan. Skladno s 87. členom Obligacijskega zakonika (OZ)<sup>12</sup> imajo vsi potrošniki pravico zahtevati nazaj tisto, kar so izpolnili na podlagi nepoštenih pogodbenih pogojev. Poleg tega so potrošniki od nepoštenega operaterja upravičeni zahtevati izplačilo nateklih zakonskih zamudnih obresti.

#### 5. Višina prikrajšanja potrošnikov

Zaradi dejstva, da s konkretnimi in dovolj podrobnimi podatki o številu potrošniških naročnikov posameznih storitev in paketov razpolaga samo operater, na tem mestu natančen izračun zneska prikrajšanja potrošnikov v posledici prej opisanih protipravnih ravnanj ni mogoče podati. Vendar pa je prvo grobo oceno mogoče podati na podlagi:

- podatkov s portala eAnalitik<sup>13</sup>, kjer so objavljeni podatki o tržnih deležih posameznih operaterjev na trgu mobilne telefonije, širokopasovnega dostopa do interneta, televizije in fiksne telefonije, podatki o tržnih deležih po posameznih tehnologijah, podatki o številu priključkov po posameznih tehnologijah, itd. in
- podatkov iz podatkovne baze SiStat<sup>14</sup>, kjer so objavljeni podatki o gibanju števila zasebnih uporabnikov, ki so naročniki mobilnega omrežja v RS, podatki o številu širokopasovnih priključkov v Sloveniji za gospodinjstva, podatki o številu gospodinjstev v Sloveniji, itd.

Na podlagi teh podatkov je VZMD ocenil prikrajšanje potrošnikov v posameznih segmentih storitev T-2, in sicer: (a) mobilne storitve, (b) fiksne storitve in (c) mobilni internet, kakor sledi:

<sup>12</sup> Obligacijski zakonik (Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631)

<sup>13</sup> Portal eAnalitik upravlja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (AKOS) in je dostopen na naslovu: <https://eanalitik.akos-rs.si/>

<sup>14</sup> Z bazo Sistat upravlja Statistični urad RS (SURS) in je dostopna na naslovu: <https://pxweb.stat.si/SiStat/sl>.

(a) Mobilne storitve

Ocena skupnega prikrajšanja znaša 11.810.908,00 EUR, in sicer zaradi naslednjih sprememb cen:

- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.7.2018 (1.975.766,40 EUR);
- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.4.2019 (5.320.360,00 EUR);
- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.7.2021 (4.514.781,60 EUR).

(b) Fiksne storitve

Ocena skupnega prikrajšanja znaša 16.791.907,80 EUR, in sicer zaradi naslednjih sprememb cen:

- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.3.2018 (6.469.804,80 EUR);
- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.4.2019 (5.444.284,00 EUR);
- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.7.2021 (3.292.484 EUR);
- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.7.2021 (1.585.335 EUR);

(c) Mobilni internet<sup>15</sup>

Ocena skupnega prikrajšanja znaša 7.168.766,55 EUR, in sicer zaradi naslednjih sprememb cen:

- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.4.2019 (2.459.091,00 EUR);
- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.7.2021 (2.934.022,00 EUR);
- podražitev, ki je stopila v veljavo dne 1.4.2022 (1.775.653,55 EUR).

Zaznali smo tudi podražitve pri nekaterih drugih storitvah T-2, vendar s tem v zvezi ne razpolagamo z javno dostopnimi podatki, na katere bi se lahko oprli.

Pridržujemo si pravico, da izračune spremenimo, ko bo T-2 predložil potrebne podatke o naročnikih-potrošnikih po posameznih storitvah, kakor tudi, da zahtevek razširimo za dodatna prikrajšanja v zadnjih petih letih, ki bi temeljila na kakšnih starejših ničnih podražitvah. Prav tako si pridržujemo pravico, da v morebitnem sodnem postopku izračune spremenimo in dopolnimo glede na natančnejše oz. točnejše pridobljene vhodne podatke.

## 6. Zahtevak

Skladno z doslej navedenim VZMD – v imenu in za račun prikrajšanih potrošnikov, ki so v preteklosti sklenili naročniško pogodbo s T-2 – slednjo poziva, da:

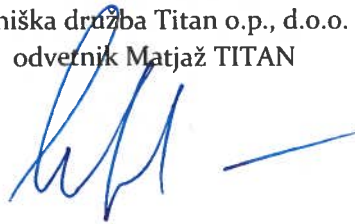
- (1) pri pogodbah s potrošniki, ki vsebujejo v tem pozivu opisane nepošteno pogodbene pogoje, obvestite o neveljavnosti vseh podražitev ter jim prenehate zaračunavati zvišane cene, ki niso bile določno oz. določljivo navedene ob sklenitvi pogodb, temveč upoštevate tiste, ki so bile določno oz. določljivo navedene v času sklenitve pogodb;
- (2) vsem potrošnikom med naročniki, ki ste jim zaradi v tem pozivu opisanih nepoštenih pogodbenih pogojev v zadnjih petih letih zaračunavali enostransko zvišane cene storitev, v celoti neupravičeno zaračunane zneske, skupaj z zakonskimi zamudnimi obrestmi od dne prejema posameznega plačila do dne vračila.

<sup>15</sup> V tem segmentu je VZMD upošteval podatkovne pakete namenjene uporabi v drugih napravah. Glej »Trend gibanja mobilnih paketov s širokopasovnim dostopom do interneta« na portalu eAnalitik ([https://\(www.akos-rs.si/](https://(www.akos-rs.si/)).

Prav tako pričakujemo, da opisane nepoštene in zato nične pogodbene pogoje črtate iz svojih splošnih pogojev.

**Če nam najkasneje do 5. decembra ne predložite ustreznih dokazil, da ste pristopili k izpolnitvi zgoraj navedenih zahtev, oziroma nam ne pošljete predloga za sklenitev kolektivne poravnave, v katerem je predviden način odprave nepravilnosti in povrnitve prikrajšanja, bomo zoper T-2 pred pristojnim sodiščem vložili kolektivno tožbo.**

Odvetniška družba Titan o.p., d.o.o.  
odvetnik Matjaž TITAN



Priloga:

- Pooblastilo

**ODVETNIŠKA DRUŽBA TITAN**  
o.p., d.o.o.

Tavčarjeva ulica 10, 1000 Ljubljana