

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)

Direkcija Zagreb

Margaretska 3

10 000 Zagreb

Predmet: ZAHTJEV ZA OBUSTAVU RETROAKTIVNE NAPLATE I PRIGOVOR ZBOG NETRANSSPARENTNOG POSTUPANJA

Poštovani,

Ispred 7 udruga za zaštitu potrošača oštro osuđujemo nedavno postupanje HZZO-a vezano uz poskupljenje polica dopunskog zdravstvenog osiguranja. Zaprimali smo brojne pritužbe građana koji su o poskupljenju doznali isključivo iz medija, umjesto putem izravne i pravodobne obavijesti od strane pružatelja usluge.

Posebno ističemo sljedeće neprihvatljive prakse:

- **Retroaktivna izmjena ugovora:** Korisnici koji su policu platili u cijelosti za cijelu godinu unaprijed dobili su obavijesti o dugovanju. Ovakav zahtjev za nadoplatom već ispunjene ugovorne obveze smatramo pravno neutemeljenim i suprotnim načelima obveznog prava. Uplaćeni iznos predstavlja fiksnu cijenu za ugovoreno razdoblje, a jednostrana retroaktivna promjena cijene izravan je udar na pravnu sigurnost potrošača.
- **Izostanak obavijesti o raskidu ugovora:** HZZO je propustio izravno obavijestiti osiguranike o pravu na promjenu pružatelja osiguranja ili raskid ugovora do roka 31. siječnja, čime je korisnicima onemogućeno pravo na izbor pod povoljnijim uvjetima kod konkurencije.
- **Netransparentnost i medijska manipulacija:** Nedopustivo je da javna ustanova poput HZZO-a smatra da je "podrazumijevano" da su građani informirani putem medija. Svaki osiguranik ima pravo na individualnu obavijest o promjeni bitnih stavki ugovora.

Zahtijevamo od HZZO-a:

1. **Odustajanje od potraživanja razlike u cijeni** za sve police koje su plaćene unaprijed u cijelosti.
2. **Omogućavanje naknadnog roka za raskid ugovora** bez otkaznog roka za sve osiguranike koji nisu primili službenu pisanu obavijest o poskupljenju.

3. **Javnu ispiku** zbog obmanjujućeg načina informiranja javnosti.

Ukoliko HZZO ne korigira svoje postupanje, pokrenut ćemo kolektivnu prijavu pri **Državnom inspektoratu** te zatražiti intervenciju **Ministarstva zdravstva i Odboru za zdravstvo i socijalnu politiku**.

S poštovanjem,

Udruge : Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Unija potrošača Hrvatske, Razvojna organizacija za zaštitu potrošača, Varaždinski potrošač, Društvo za zaštitu potrošača Međimurja, Potrošač-društvo za zaštitu potrošača Hrvatske