



Za narudžbu putem telefona potrebno je samo ime i prezime vlasnika telefonske linije, broj i nimalo tajna i nedostupan OIB

Ugovori na daljinu od 2007.

Ugovaranje na daljinu u Hrvatskoj nije novost, no još uvijek traži oprez. Prema Zakonu o zaštiti potrošača iz 2007. godine, telefonom ili nekim drugim komunikacijskim sredstvom roba ili usluga se prodati ili kupiti može bez problema, pri čemu najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge, potrošaču mora biti predana potvrda o sklapanju ugovora, kojeg potrošač može, ne navodeći za to razlog, raskinuti u roku od sedam radnih dana. Ako u tom roku potrošač od usluge, dakle ugovora, ne odustane, on stupa na snagu, što podrazumijeva i plaćanje »penala« pri likom raskida.

KAKO MODERNE TEHNOLOGIJE MOGU BITI POGUBNE ZA DŽEP NEZAŠTIĆENIH POTROŠAČA

Zloupotreba OIB-a telefonskim narudžbama

Pristala sam da podstanari uvedu internet, misleći da će mi donijeti ugovor na potpis, kaže čitateljica koja će nakon što su odselili njihovu pretplatu morati plaćati dvije godine

ZAGREB – Danas je čovjeku doslovno sve dostupno – s kauča u dnevnom boravku, odakle, primjerice, telefonom možete promijeniti tarifu u svojoj fiksnoj liniji, naručiti internet, pristati na neku novu uslugu koju vam ope-

Za telefonskog razgovora s korisnikom naši se djelatnici koriste propisanim postupkom za identifikaciju korisnika, ističu iz T-coma

rater nudi telefonom. Sve to možete naručiti i svom susjedu, roditeljima ako ste tinejdžer ili gazdi u čijem unajmljenom stanu živite. Osim telefona, za narudžbu vam je potrebno samo ime i prezime vlasnika telefonske linije, broj i nimalo tajna, još manje nedostupan – OIB.

– **Prije dva mjeseca** podstanari su me pitali mogu li uvesti internet u moj stan i ja sam načelno na to pristala, misleći da će mi, kad se za to odluče, do-

nijeti ugovor na potpis. Oni su, međutim, internet na ugovornu obavezu od dvije godine naručili telefonom, ne znam kako su nabavili OIB, pretpostavljam zahvaljujući JMBG-u s nekog dokumenta, koristili su internet još kratko vrijeme, a meni je sad, nakon što su otišli, ostalo plaćati pretplatu za internet još gotovo dvije godine ili pak ugovor raskinuti i operateru platiti penale, požalila se našem listu čitateljica iz Zagreba koja je mislila da je ugovorom o najmu stana, u kojem stoji obaveza podstanara da pokrije sve režijske troškove koje su napravili, bila dovoljno zaštićena.

Ovome se, međutim, nije nadala, niti je znala za mogućnost da na podstanare privremeno može prebaciti vlasništvo nad telefonskom linijom, pa ni penali za internet sada ne bi bili njezin trošak. A problema od početka ne bi bilo da je od operatera, u ovom slučaju T-coma, naša čitateljica primila obavijest o ugovaranju ove usluge, koja ima snagu potpisanog ugovora i s kojom je u roku

sedam dana od primitka mogla uslugu, bez plaćanja penala, otkazati. Potvrdu operateri ne šalju sigurnom preporučenom poštom, već običnom poštom, koja se lako može zagubiti. Operateri ne znaju niti odgovor na pitanje čime se dokazuje da je naručitelj nove usluge obavijest uistinu primio, odnosno kako se dokazuje kad počinje teći rok od sedam dana tijekom kojih uslugu, bez plaćanja penala, mogu vratiti.

– **Korisnici imaju** rok od sedam radnih dana od dana primitka obavijesti o zatraženoj promjeni ili nadopuni određene usluge, ili primitka određenog paketa opreme, odustati od za-

Sličan je problem ugovaranja na daljinu, kažu u Agenciji za zaštitu osobnih podataka, što se i avionska karta može kupiti telefonom, s brojem nečijeg računa

tražene usluge, odgovaraju iz T-coma, napominjući da se otprilike može izračunati kad je korisnik obavijest primio. Prodaja putem telefona služi kako bi korisnici

bez čekanja, ne izlazeći iz svog doma, mogli naručiti uslugu.

– Za telefonskog razgovora s korisnikom naši se djelatnici koriste propisanim postupkom za identifikaciju korisnika, a to su ispravni podaci o imenu i prezimenu, adresi, broju telefona, broju računa i oznaci korisnika, na temelju čega se može zaključiti da se radi o osobi ovlaštenoj za donošenje odluke, ističu iz T-coma.

Kako odgovaraju u Agenciji za zaštitu osobnih podataka, OIB sam po sebi ne otkriva ništa, već određenim, za to ovlaštenim institucijama, u koje telefonski operateri ne spadaju, služi za otkrivanje podataka, i to samo onih s kojima ta institucija smije raspolagati. Iako OIB ne govori puno, može, kao u ovom slučaju, koristiti ostvarivanju nekog drugog prava, naručivanju usluge. Sličan je problem, kažu u Agenciji, što se i avionska karta može kupiti telefonom, samo s brojem nečijeg računa.

Bojana MRVOŠ PAVIĆ