

24 sata 19.06.2019.

## Nova pravila: Od kolovoza svi telefonski ugovori su sigurniji

**Ugovori će vrijediti i za telekomunikacijske usluge samo ako korisnik pisano potvrdi da prihvaća ponudu**





**Foto: Pixsell/pierpaolomariani.it**

Do ponedjeljka u ponoć traje javna rasprava o izmjenama Pravilnika o elektroničkim komunikacijama kojima se želi telekomima za prodaju na daljinu uvesti pravila koja vrijede i drugima.

Telekomi sad nakon telefonskog razgovora šalju prethodnu obavijest. Ako je korisnik ne odbije u roku od 14 dana, smatraju da prihvaća ponuđene uvjete. Ostali trgovci na daljinu, prema Zakonu o zaštiti potrošača, moraju dobiti pristanak potrošača kako bi ugovor postao važeći.

## Traže se nove 'rupe'

- U Zakonu piše da pri sklapanju ugovora telefonom trgovac mora potrošaču dostaviti ponudu. To vrijedi za sve osim onih koji rade prema Pravilniku o elektroničkim komunikacijama. Ovim dopunama Pravilnika opet pokušavaju 'naći rupe' i traže da umjesto slanja ponude netko može samo reći da se slaže te da mu ne treba slati tu ponudu. To ne bi bilo u skladu sa Zakonom koji kaže da se mora poslati pisana ponuda - kaže Tomislav Lončar iz Hrvatske udruge za zaštitu potrošača.

Dodao je da u Zakonu piše kako je na trgovcu teret dokazivanja primitka suglasnosti o sklapanju ugovora, a telekomi je šalju običnom poštom i nemaju dokaz kad ju je netko i je li uopće primio.

Izvan telekomunikacijskih usluga ima puno pozitivnih primjera i tvrtki koje posluju prema propisima i Zakonu o zaštiti podataka.

- Naša agencija potrošače zove s broja za koji se u telefonskom imeniku može provjeriti čiji je. Predstavimo se, kažemo da zovemo iz Styria medijskih servisa i da radimo za 24sata ili Večernji list. Pitamo žele li razgovarati, a ako potrošač kaže da ga se više ne zove, brišemo ga iz baze podataka - navode u Kontakt centru odjela pretplate 24sata.

Nakon što je potrošač pristao na razgovor, ponudit će mu pretplatu na novine, objasniti uvjete i dati sve informacije o zaštiti podataka koji trebaju za sklapanje tog ugovora, poput OIB-a.

## Šalju sve dokumente

Pristane li potrošač na pretplatu, poslat će mu ugovor, uvjete pretplate, cjenik te detaljne informacije o pravu na raskid ugovora i obrazac kako to može napraviti.

- Dokumente šaljemo poštom najkasnije do tri dana prije početka pretplate. No čak i ako su mu novine počele stizati, potrošač se može predomisli i ima 14 dana za otkaz ugovora. Novine koje je primio bit će na naš trošak - objasnili su.

I brojne druge tvrtke tako posluju pa potrošači nemaju problema pri sklapanju ugovora s njima telefonom.

## Telefonski poziv

Trgovac usmeno ponudi uslugu, primjerice telefonsku pretplatu ili proizvod. Ne smije zvati potrošača čiji je broj u registru Ne zovi.

## Dogovaranje

Iskustva pokazuju da ponudu teleoperatora ne treba bezuvjetno prihvatiti. Često se može pregovarati o boljem paketu ili nižoj cijeni.

## Pisana ponuda

Trgovci je moraju poslati poštom na kućnu adresu. Elektroničkom poštom mogu je slati samo potrošačima za koje znaju da su stvarno oni kojima žele pisati.

## Potvrda pristanka

Potpis korisnika je preduvjet za sklapanje ugovora. Za telekomunikacije još vrijedi prešutan pristanak. Treba javiti ako se odustaje, a ne treba ako pristaje.

## Otkaz ugovora

Sve ugovore sklopljene na daljinu, pa i telefonski, potrošač može pisano otkazati u roku od 14 dana bez navođenja razloga. Treba čuvati dokaz da je to poslao.