

PRAVA POTROŠAČA PRILIKOM UGOVARANJA TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA PUTEV SREDSTAVA DALJINSKE KOMUNIKACIJE

Posebno budite pažljivi kada naručujete ili ugovarate neku uslugu kod teleoperatora. Često se događa da vam govore samo ono što je trenutno povoljno za vas (npr. prva tri mjeseca je mjesečna naknada 1 €), ali vam ne kažu da poslije toga plaćate višestruko veću mjesečnu naknadu do isteka ugovora.

Kako postoji više davatelja telekomunikacijskih usluga koji imaju različite ponude - pakete usluga, vrlo je teško znati što ih uopće treba pitati da bi dobili najpovoljniju ponudu. Uvijek pročitajte recenzije i zapažanja drugih potrošača koje mogu biti orijentir za vaše bolje donošenje odluke.

Pokušajte se obratiti specijaliziranim trgovačkim društvima koje savjetuju potrošače telekomunikacijskih usluga i predlažu što bi bilo najpovoljnije za potrošače, te imaju usporedne tablice s ponudama paketa usluga i troškovima.

Uvijek pokušajte pregovarati s davateljima usluga, objasnite im da vam njihova konkurencija nudi povoljnije uvjete. Nemojte odmah pristati na prvu ponudu. Zatražite pisanu ponudu kako bi je mogli usporediti.

Ako ugovarate mobilne usluge svakako pitajte koja je brzina interneta. Kod mobilnog interneta navode da je brzina, na primjer, do 100 Mb/s, a to znači da može biti i 1 Mb/s. Tražite da se izjasne o minimalnoj brzini interneta.

Kod fiksne telefonije, kada ugovarate brzinu interneta davatelj usluge ne smije isporučiti manju brzinu od 70% onoga što plaćate, ali to moraju biti izuzetci, a ne pravilo.

Da biste sklopili ugovor s nekim od davatelja telekomunikacijskih usluga ne morate ništa potpisivati, ali davatelj usluge mora potrošaču dostaviti sve podatke o usluzi zajedno s ugovorom. Potrošač bi trebao potpisan ugovor ili svoju privolu dostaviti davatelju usluge. Često puta to i nije tako.

Nažalost, po našem mišljenju na snazi je jedna nepoštena praksa, a to je ako potrošač plati prvi sljedeći račun pristaje na ugovor iako mu davatelj usluge ugovor uopće nije dostavio.



Posjetite našu Facebook stranicu:
<https://www.facebook.com/potrosaci.huzp>

Kada potrošač želi raskinuti ugovor sklopljen sredstvima daljinske komunikacije svakako treba trgovcu poslati zahtjev za raskid (neki trgovci imaju za to posebne tiskanice).

Preporučamo vam da trgovce ne kontaktirate telefonom, jer često puta broj telefona ne radi, time trgovac nije dostupan, a vrijeme prolazi. Trgovac mora dokazati da je potrošač tražio određen proizvod ili uslugu.

<< RASKID UGOVORA >>

Na prigovor potrošača trgovac mora odgovoriti u roku 15 dana. Bude li potrošač nezadovoljan odlukom trgovca, može poslati prijavu državnim inspektorima, a u slučaju telekomunikacija može se požaliti Povjerenstvu za reklamacije potrošača davatelja usluge i poslije odgovora Povjerenstva, HAKOM-u.

Da vašu obitelj netko ne bi uznemiravao telefonskom prodajom, možete kod svog operatora ispuniti formular prema Pravilniku „Ne zovi“ da se vaš telefonski broj unese u registar. Tada vas trgovci ne smiju uznemirivati prodajom proizvoda i usluga.

Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku Grada Zagreba. Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti Hrvatske udruge za zaštitu potrošača i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati kao odraz stajališta Grada Zagreba.



**Želite nam pomoći u radu
uplatom članarine od 5 €
javite se na našu adresu.**



**HRVATSKA UDRUGA
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
HUZP**

www.huzp.hr

huzp@huzp.hr

Telefon: 01/46 333 66

Ozaljska 93/II · 10000 Zagreb

S K L A P A N J E U G O V O R A S R E D S T V I M A D A L J I N S K E K O M U N I K A C I J E



Ovaj letak izrađen je u sklopu projekta
> Pročitajte što smo napisali za vas <
čije provođenje financijski podupire Grad Zagreb

KAKO SKLOPITI UGOVOR SREDSTVIMA DALJINSKE KOMUNIKACIJE

Da bismo sklopili ugovor s trgovcem (prema Zakonu o zaštiti potrošača „trgovac je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca) putem sredstava daljinske komunikacije možemo koristiti:

- internet (web shopovi, mobilne aplikacije),
- telefon ili SMS,
- e-mail (e-pošta),
- klasičnu poštu (katalozi).



Vrlo je bitno da trgovac mora obavijestiti potrošača o svim detaljima proizvoda ili usluge i to jasno i razumljivo. Mora ga upoznati s bitnim informacijama o proizvodu, cijeni, troškovima dostave, roku isporuke, načinu plaćanja, trajanju ugovora i pravu na odustajanje.

Trgovac također mora upozoriti potrošača ako proizvod koji prodaje ne može biti vraćen prema pravilima takve vrste trgovine u roku 14 dana. Mora jasno navesti u kojim slučajevima potrošač nema pravo odustati.

Bez obzira na informacije trgovca pogledajte recenzije koje su ostavili drugi potrošači, pa iako se radilo i o „najboljem“ trgovcu.

TREBA OBRATITI POZORNOST NA:

- ▶ Podatke o trgovcu koji se mogu provjeriti (naziv tvrtke, adresu, OIB, kontakt telefon i e-mail).
- ▶ Na kupovinu putem sigurne internetske stranice – (adresa treba počinjati s <https://> i imati ikonu lokota ili na neki drugi način, na primjer, preko platformi).
- ▶ Uvijek mora biti navedena maloprodajna cijena proizvoda, a zatražite od trgovca da objasni postoje li još neki skriveni troškovi.
- ▶ Obavezno prije nego se odlučite na kupovinu pogledajte uvjete prodaje i povrata te gdje se proizvod treba vratiti. Cijena povrata nije ista ako proizvod vraćate lokalnom trgovcu ili u neku udaljenu državu.
- ▶ Tražite podatak o ovlaštenim servisima, te ako kupujete u Europskoj uniji možete li servis obaviti u Hrvatskoj.
- ▶ Provjerite rok isporuke proizvoda (možda se radi o radnim danima što produljuje isporuku).
- ▶ Plaćanje je najbolje obaviti preko banke, a ako se plaća pouzećem to ne znači i sigurniju kupovinu. Koristite pouzdane načine plaćanja (npr. kartice poznatih banaka, PayPal).
- ▶ Naručili ste proizvod s plaćanjem pouzećem. Budite oprezni - to ne znači da ćete dobiti proizvod koji ste naručili. Kada plaćate pouzećem uvijek tražite od dostavljača da otvori pošiljku prije nego je platite. Ako Vam dostavljač ne želi otvoriti pošiljku vjerojatno se radi o nekoj vrsti prevare. Bolje je ne primiti pošiljku nego biti prevaren.
- ▶ Budite posebno oprezni kada kupujete putem društvenih platformi, a ne s originalnih stranica trgovca.

Kada se odlučite na kupovinu, pošiljku s proizvodom će vam dostaviti neka od dostavnih službi. Kako je napomenuto, uvijek zatražite pregled proizvoda, jer čak i omot pošiljke može biti neoštećen, a pošiljka može biti oštećena ili razbijena, a to je vrlo bitno kod elektroničkih proizvoda, tako se i štitite od preuzimanja proizvoda koje niste naručili.

Nikada ne potpisujete dostavnoj službi da ste primili ispravan proizvod prije nego ste ga otvorili i isprobali.

NEKA PRAVILA SKLAPANJA UGOVORA SREDSTVIMA DALJINSKE KOMUNIKACIJE

Potrošač ima pravo odustati od kupovine u roku 14 dana od dana narudžbe ili primitka proizvoda, te nije dužan nikome objašnjavati zašto odustaje od kupovine i trgovac mu mora vratiti novac kada kupac vrati proizvod.

Potrošač može odustati od kupovine, jer proizvod nije dobio u obećano dogovoreno vrijeme.

Kada trgovac nije ispunio ugovor, dužan je vratiti potrošaču uplaćeni predujam uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

Kada potrošač odustaje od kupovine radi toga što mu se proizvod ne sviđa, onda plaća povratnu poštarinu. Pritom treba uzeti poštansku uslugu kojom će od dostavne službe dobiti novac, ako pošiljka bude izgubljena, oštećena ili kasni.

Kada potrošač odustane od kupovine proizvoda radi materijalnog nedostatka to trgovcu u prigovoru treba jasno i nedvosmisleno naglasiti preporučenim pismom s povratnicom ili e-mailom. Tada povratnu poštarinu plaća trgovac. Trgovac odgovara za materijalne nedostatke proizvoda do dvije godine od dana prodaje proizvoda.