

KLASA: 011-02/14-02/10
URBROJ: 376-04/15-02 /20
Zagreb, 28. travnja 2015.

OT-Optima Telekom d.d.
Bani 75a, Buzin
10 010 Zagreb

Predmet: Zahtjev za stručnim mišljenjem pojedinih odredbi Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i odgodom primjene odredbi o sklapanju ugovora na daljinu

Poštovani,

nastavno na vaš zahtjev za tumačenjem pojedinih odredbi Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 24/15; dalje: Pravilnik), kao i odgodom primjene odredbi vezanih za sklapanje ugovora na daljinu, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) se očituje kako slijedi.

Vaš zahtjev nismo u mogućnosti prihvatiti, obzirom da u postojećim propisima nije predviđena ovlast prema kojoj bi HAKOM mogao donijeti privremenu mjeru i odgoditi primjenu odredbi donesenog Pravilnika.

U konkretnom slučaju HAKOM može dati pojašnjenje odredbi Pravilnika, dok se ostali navodi iz vašeg zahtjeva odnose na pravnu prirodu i opravdanost te probleme koncepta sklapanja ugovora na daljinu, a koji način sklapanja ugovora je već duži period propisan i dopušten Zakonom o zaštiti potrošača (NN br. 41/14) te se kao osnovni princip sklapanja ugovora neupitno pojavljuje izostanak potrebe za potpisivanjem dokumenata. Navedeno nikako ne znači da trgovci koji se odluče na ovaj kanal prodaje ne moraju zadovoljiti određene uvjete sigurnosti, kako to propisuje spomenuti zakon, a kako bi se postigla sigurnost i transparentnost prodaje.

Imajući u vidu navedeno, postupak jedinstvene procedure prilikom promjene operatora, propisan člankom 66. Pravilnika, ni na koji način ne smije dovesti u pitanje osnovne principe ugovaranja usluga na daljinu. Naime, novi operator je obvezan poslati korisniku potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju, a u kojoj ili uz koju potvrdu je obvezan dostaviti sve podatke o usluzi, zajedno sa posebnom naznakom o pravu na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, a ugovor se temeljem članka 9. Pravilnika smatra sklopljenim danom slanja potvrde o sklopljenom ugovoru korisniku.

Pritom treba razlikovati dan slanja potvrde, kao trenutak od kojeg se računa rok za raskid ugovora, od dokazivanja činjenice da je korisnik zaista zaprimio obavijest temeljem koje nesumnjivo može dobiti saznanje o svojem pravu na raskid ugovora, a teret kojeg dokaza je na operatoru, obzirom da se i sam datum koji se navodi na potvrdi može razlikovati od datuma slanja potvrde. Datum slanja

potvrde se u slučaju spora mora dokazati te samim time datum naveden na potvrdi nije odlučujući. Napominjemo kako je činjenicu primitka obavijesti od strane korisnika, kao i do sada, moguće dokazati i potvrdom o primitku iste, što također služi kao relevantan dokaz u slučaju eventualnog spora s korisnikom. Na operatoru je izbor sigurnog načina komuniciranja, obične, preporučene, preporučene pošiljke s povratnicom prema korisniku ili na primjer elektroničke pošte kojom se od korisnika traži slanje povratne elektroničke poruke u kojoj mora navesti da je primio obavijest o svojim pravima, a kako bi bio siguran u mogućnost dokazivanja ispunjenja svojih obveza.

Nadalje, u slučaju provođenja jedinstvene procedure, novi operator uz ostalu dokumentaciju korisniku šalje i presliku obrasca jedinstvene izjave s točno naznačenim svim podacima koje je dogovorio daljinskim putem s korisnikom te na istoj ujedno navodi datum kada je izjava ispunjavana daljinskim putem, pri čemu je potrebno paziti na rok od 45 dana valjanosti jedinstvene izjave.

Obzirom da je novi operator svjestan kako korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana, mora voditi računa o tome da mu od trenutka slanja potvrde o sklopljenom ugovoru teče rok za realizaciju usluge od 45 dana te ima mogućnost slanje izjave na supotpis prilagoditi pravu korisnika na raskid, a kako ne bi započeo sa postupkom jedinstvene procedure prije isteka roka u kojem se korisnik može predomisлити i odustati od ugovora.

Ukoliko korisnik bude potraživao naknadu štete jer mu je operator nakon sklapanja ugovora naknadno (sukladno jedinstvenoj proceduri o prihvaćanju ili ne prihvaćanju zahtjeva) poslao obavijest kako nije u mogućnosti prihvatiti njegov zahtjev za uslugom, HAKOM može izdati stručno mišljenje i očitovanje u kojem će se pojasniti da sklapanjem ugovora operatori preuzimaju na sebe određene obveze, ali u tom trenutku ne mogu znati niti je priroda elektroničkih komunikacijskih usluga takva da je odmah moguće utvrditi hoće li se na lokaciji korisnika moći pružiti usluga. Obveza operatora sklapanjem ugovora, pa tako i na daljinu je između ostalog u određenom roku provjeriti tehničku dostupnost usluge i obavijestiti korisnika.

Ovim putem naglašavamo kako je sklapanje ugovora na daljinu opcionalni kanal prodaje te operatori nisu obvezni isti koristiti ukoliko smatraju da postoji opasnost kako slanjem dokumentacije korisniku nakon daljinske komunikacije u istoj neće biti izražena prava volja korisnika, što će u konačnici izazvati nezadovoljstvo i nepovjerenje u pružanje usluga.

Na novom operatoru je odgovornost pružanja svih potrebnih informacija korisniku, a time i odgovornost za pokretanje postupka jedinstvene procedure promjene operatora kada je siguran u pravu volju korisnika, odnosno njegove želje vezane za ugovaranje usluge, pa tako i okolnost je li korisnik upoznat i pristaje li na podmirivanje dugovanja budućem operatoru, budući da će u slučaju odustajanja korisnika od ugovora te nemogućnosti dokazivanja ispunjenja svojih obveza, novi operator snositi posljedice raskida ugovora.

Isto tako, novi operator prilikom sklapanja ugovora na daljinu, a kada se provodi postupak jedinstvene procedure promjene operatora, provodi iste postupke identifikacije kao i prilikom bilo kojeg drugog sklapanja ugovora na daljinu, bilo da su to podaci o OIB-u, broju osobne iskaznice ili drugi podaci, odnosno podaci koji se mogu tražiti temeljem posebnog zakona koji uređuje zaštitu osobnih podataka, a sve kako bi se spriječila mogućnost zlouporabe osobnih podataka. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, a obzirom da sam naziv ugovora upućuje na okolnost da ugovorne strane nisu fizički prisutne na istom mjestu, uvid u osobnu iskaznicu nije realno niti moguće te takav način identifikacije nije moguće provesti.

Zaključno još jednom napominjemo kako u slučaju sumnje u pravu volju korisnika te informacije koje je dobio u razgovoru s korisnikom, a osobito u slučaju sklapanja ugovora s pravnim osobama, operator može odustati od sklapanja ugovora na daljinu te korištenjem drugih kanala prodaje, kao što je sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija, finalizirati sklapanje ugovora, pri čemu će

korisnik potpisati odgovarajuću dokumentaciju te operator izvršiti identifikaciju na način koji smatra nedvojbenim.

S poštovanjem,

RAVNATELJ

mr.sc. Mario Weber

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom s povratnicom
2. U spis