

KLASA: 011-02/14-02/10
URBROJ: 376-04/15-02 /21
Zagreb, 29. travnja 2015.

Predmet: Zaštita korisnika usluga prilikom sklapanja ugovora na daljinu

Poštovani,

na osnovu zaprimljenih prigovora i telefonskih upita korisnika, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je uočila određene nepravilnosti te izostanak pružanja transparentnih informacija o cijeni i uvjetima pružanja usluga prilikom sklapanja ugovora na daljinu.

Naime, korisnici ističu kako ih operatori nazivaju tijekom cijelog dana, uključujući i kasne večernje sate, neovisno o tome radi li se o radnom danu, vikendu ili prazniku te ujedno navode kako unatoč tome što nisu jasno izrazili volju za sklapanjem ugovora, operatori pristupaju aktivaciji usluga.

Nadalje, korisnici navode dvije problematične okolnosti, prva se odnosi na situaciju kada korisnici navode da nisu dobili potvrdu o sklopljenom ugovoru sukladno članku 69. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14; dalje ZZP), a druga se odnosi na sam izgled potvrde koji ne sadrži sve važne informacije o ugovorenoj usluzi ili su informacije nerazumljive, zbog čega se korisnici u konačnici osjećaju prevarenima, odnosno smatraju da im je operator aktivirao uslugu protivno njihovoj stvarnoj volji i prethodno prezentiranim uvjetima.

Imajući u vidu činjenicu da ugovori sklopljeni na daljinu sadrže u sebi određeni element iznenađenja, korisnicima je prema članku 72. ZZP-a omogućeno pravo na raskid tako sklopljenog ugovora bez plaćanja ikakvih naknada u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, pri čemu je člankom 9. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 24/15) određen trenutak sklapanja ugovora.

Nadalje, uzimajući u obzir da je člankom 41. stavkom 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK) određeno kako pretplatnički ugovori moraju sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača te da je teret dokaza o tome je li korisnik zaista na transparentan i jasan način upoznat s uvjetima pružanja usluge i raskidom ugovora na operatoru, HAKOM ovim putem operatorima želi ukazati na potrebu jačanja svijesti i internih procedura vezano za sklapanje ugovora na daljinu, a kako bi se maksimalno spriječio nastanak štetne posljedice za korisnike u vidu neželjenih troškova, a time i za operatore, koji u gore opisanim situacijama gube povjerenje potencijalnih korisnika, a time i svoj poslovni ugled.

Naglašavamo kako svi operatori moraju voditi računa o tome na koji način i kada komuniciraju s korisnicima te da moraju biti u mogućnosti dokazati da su korisniku nakon daljinske komunikacije u kojoj je nedvojbeno iskazao volju za sklapanjem ugovora, poslali potvrdu o sklopljenom ugovoru, sukladno članku 9. Pravilnika, a koja sadrži sve informacije o ugovorenoj usluzi. 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.

Pritom posebno treba voditi računa da obavijest zadovolji načelo pružanja jasnih i transparentnih obavijesti iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a, što znači da obavijest između ostalog nužno mora sadržavati datum obavljene daljinske prodaje, jasan naziv ugovorene usluge, odnosno ime ugovorenog tarifnog paketa s jasnom uputom o nazivu posebnih uvjeta poslovanja i cjenika, kao i mjestu gdje korisnik, u slučaju da iste nije zaprimio, može izvršiti uvid u iste, radi li se o samoinstalaciji opreme ili ne, trajanje pretplatničkog ugovora te pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana uz naznaku na koji način je potrebno zatražiti raskid, kao i pojašnjenje u kojem roku će korisnik koji ne odustane od sklopljenog ugovora dobiti potvrdu o prihvatu zahtjeva.

Posebno naglašavamo kako ovakav pretplatnički ugovor, čije sastavnice su dane korisniku na trajnom mediju, mora zadovoljiti kriterije propisane člankom 41. stavkom 2. ZEK-a, odnosno mora biti pisan jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje.

S poštovanjem,

RAVNATELJ

mr.sc. Mario Weber