

Suradnja s udrugama za zaštito potrošača

Tonko Obuljen

HAKOM i suradnja s civilnim društvom



Brošura *Kako se zaštititi u svijetu interneta i mobilnih telefona*

Platforma SINI – Sigurni na internetu (Centar, HAKOM, mobilni operatori)



Pristupačno sjedište weba za osobe s invaliditetom – ulazni podaci prikupljeni u suradnji s udrugama koje se bave osobama s invaliditetom.

Modeli suradnje u zaštiti potrošača

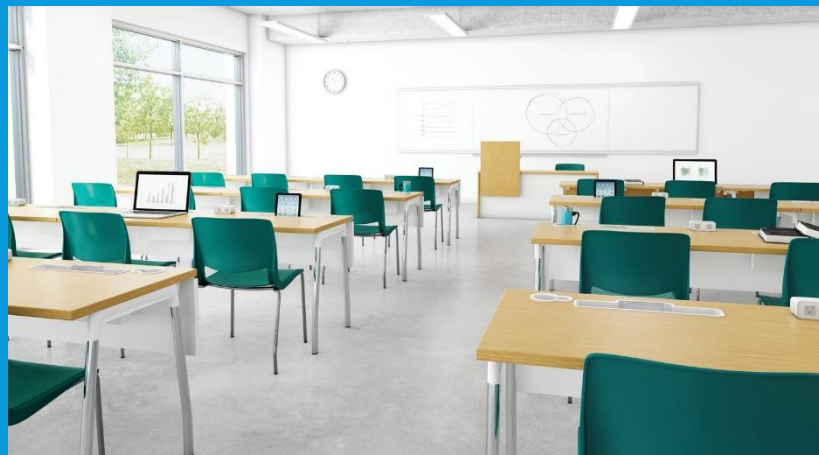


Izobrazba

ZA GRAĐANE (POTROŠAČE) U
SKLOPU SAVJETOVANJA NA
JAVNIM TRIBINAMA
ORGANIZIRANIM OD STRANE
UDRUGA

ZA ČLANOVE UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

- Potrošačke teme
- Osnove tehnologije



Izrada tiskanih materijala za promicanje interesa korisnika

Letci, brošure,

...

Savjetovanje sa zainteresiranim udrugama oko teme, sadržaja i izgleda tiskanog materijala.

Izrada i tisak o trošku HAKOM-a, a dio materijala bi se ustupio udrugama koje su pomogle u izradi.



02 | PRETPLATNIČKI UGOVORI

PONUDE OPERATORA
 Budite sigurni da pomažu operatora i odabirama usluga u potpunosti odgovara vašim željama i kvantitativnim navikama. Izaberite tražene usluge koristeći HAKOM-ov Procjenitelj troškova, s naše internetne stranice.

Zahtjev za uslugama i njegov sadržaj
 Procjenitelj sadrži li zahtjev za uslugama minimalni sadržaj zahtjeva, naziv vrste usluge ili paketa, željene dodatne usluge izvan paketa, pojedinačne cijene, zvučnu cijenu, trajanje ugovora/obvezno razdoblje, posebne ponude i popuste. Provjerite jeste li zaprimili dokumente koji čine pretplatnički ugovor (opći i posebni uvjeti za ugovorene usluge, cjenik...), odnosno jeste li upućeni na koji način iste možete preuzeti? Obavite pozornost na sve što je napisano sitnim slovima te obavezno zatražite pojašnjenje svih nejasnih odredbi pretplatničkog ugovora.

Sklapanje ugovora
 Ugovori se u pravilu sklapaju na neodređeno vrijeme u poslovnim prostorijama operatora, izvan poslovnih prostorija, na daljinu te prijenosno broje drugom operatoru. Obavezno trajanje ugovora ne može biti dulje od dvije godine, nakon čega se ugovor nastavlja pod uvjetima za ugovorene usluge, ali bez obveznog vremenskog trajanja.

UGOVOR SKLOPLJEN IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA
 (prodajni štandovi, aktiviteti, u domu korisnika...)
 Trebate biti upućeni na opće potrošačko pravo**.

UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU
 (npr. telefonom, internetom, tiskanim materijalom putem pošte/kataloga) Trebate biti jasno upućeni na opće potrošačko pravo** te zaprimiti obavijest koja sadržava sve podatke o sklopljenom ugovoru.

ZATRAŽITE

- Besplatnu zabranu određenih vrsta poziva (npr. međunarodni pozivi...) ili poziva na određene vrste ili skupine brojeva (pozivi/sporuke prema brojevima s posebnom tarifom...)**
- Informacije o trenutnoj potrošnji te detaljan ispis računa (mjesečno ili po potrebi).

RASKID UGOVORA

A NA ZAHTEJ KORISNIKA UKLJUČUJE I POSTUPAK PRIJENOSA BROJA (DRUGOM OPERATORU)

B AKO SE JASNO UTVRDI DA OPERATOR NE MOŽE ISPORUČAVATI USLUGU

C AKO U SLUČAJU VAŠEG PRESELJENJA NE MOŽE PRUŽATI USLUGE NA NOVOJ ADRESI

D NEPOVOLJNIJE IZMJENE OPĆIH I POSREBNIH UVJETA OPERATORA TE CJENIKA (U ROKU OD 30 DANA OD OBJAVE TIH IZMJENA)

ZA SIGURNO KORIŠTENJE USLUGA

Iskorištenost ugovorenog tarifnog paketa/modela/opcije
 Operator je obavezan pravovremeno i besplatno obavijestiti korisnika*

Prekomjerna potrošnja
 Operator je obavezan obavijestiti korisnika kada je trošak korištenja usluga dvestruko veći od prosječnog iznosa računa za usluge u prethodna tri mjeseca.*

Ograničenje potrošnje usluga - osobni limit
 Zatražite od operatora postavljanje iznosa mjesečnog limita potrošnje, a nakon ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje.**

Specifičnosti za osobe s invaliditetom
 Dobite s invaliditetom (oboljevanjem sluha, vida ili ograničenih motoričkih sposobnosti), provjerite kod operatora dodatne specifične mogućnosti oko pristupa i korištenja usluga (zvani ili vidni signali, način pristupa njihovim službenim, posebno uređaj...).

Koliko znate o pravima osoba s invaliditetom u elektroničkim komunikacijama?
 Posjetite nas na www.pristupacnost.hakom.hr

*Iznosno se potrošnja može prekoračiti dok poziv ili prijenos podataka traje, odnosno dok se usluga kojom se prekoračuje limit ne završi.
 **Preporučuje se osobito kada usluge koriste djeca, uz aktivaciju roditeljske zaštite.

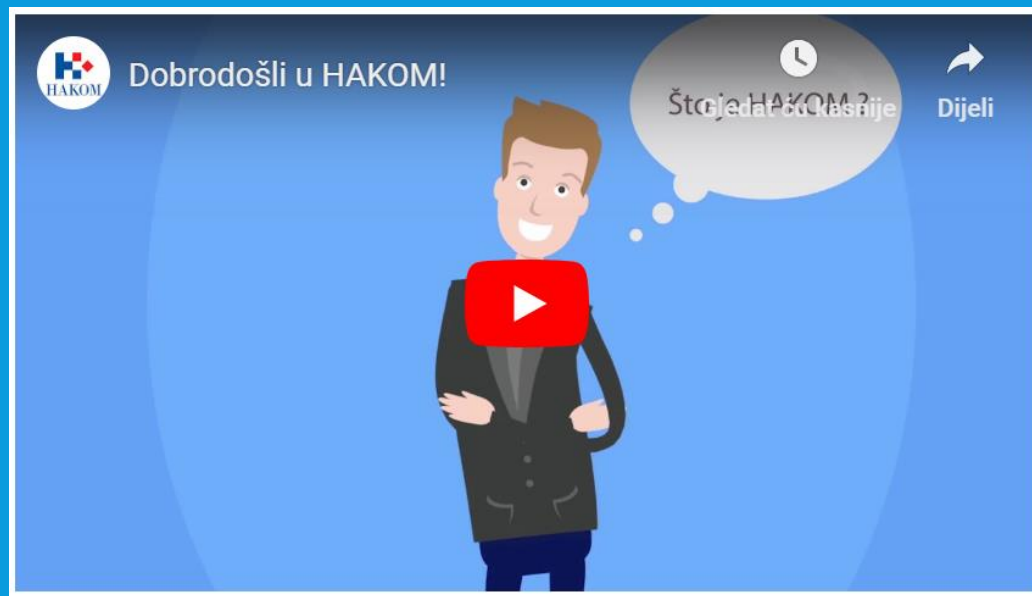
Provjerite s operatorom način raskida ugovora (u pravilu, podnošenjem jasnog pisanoг zahtjeva uz identifikacijski dokument) te zatražite izračun iznosa možebitne naknade zbog raskida ako ugovor prijevremeno raskidate. Iznos te naknade predstavlja iznos preostalih mjesečnih naknada ili iznos ostvarenih popusta na provozne ili usluge, zavisno što je za korisnika povoljnije.

Informiranje

Izrada digitalnih materijala za promicanje interesa korisnika

Videa, infografike, potrošačke aplikacije...

Savjetovanje sa zainteresiranim udrugama oko teme, sadržaja i izgleda digitalnog materijala koji bi se potom mogao zajednički dijeliti potrošačima.



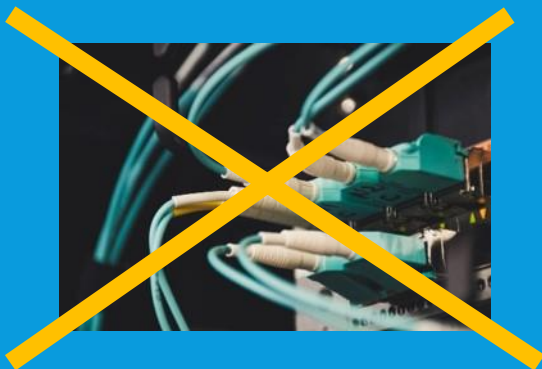
Projekti

- Projekti s ciljem rješavanja nekog potrošačkog pitanja
- Pronaći model u kojem više tijela može zajednički sudjelovati u jednom projektu
- Dogovoriti po mogućnosti jedan, unificirani način vođenja i financiranja projekata
- Potrebna je koordinacija među tijelima

Projekti

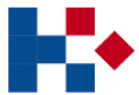
Primjer mogućeg projekta financiranog od strane HAKOM-a kroz usuglašeni model – Registar „Ne zovi”

Trenutno stanje i identifikacija izazova: *Registar Ne zovi* se pokazao kao izvršno sredstvo zaštite potrošača starije životne dobi u slučajevima telefonske prodaje, identificiranih kao posebno ranjive skupine potrošača. Na žalost, nedovoljno građana je upoznato s mogućnošću upisa svojeg telefonskog broja (ili broja svojih roditelja ako su ranjivi potrošači), čime se automatski štite od bilo kojeg ugovora sklopljenog kao posljedicu poziva...



- Starački domovi
- Domovi umirovljenika
- „od vrata do vrata”
- ?





HVALA