



ASOCIJACIJA POTROŠAČA SRBIJE

www.apos.org.rs apos@apos.org.rs
Zmaj Jovina 26, 21000 Novi Sad Telefon 021/447-488 mob. 063/442-748
PIB - 103746225 Žiro račun - 250-2060000675060-68 Eurobanka EFG

Br. 05/05/2011
Novi Sad, 23. maj 2010. godine

Telekom a.d, Takovska.br.2, 11000 Beograd
Telenor d.o.o, Omladinskih brigada 90, 11070 Beograd
Vip mobile d.o.o, Omladinskih brigada 21, 11070 Novi Beograd

Poštovani,

obaveštavamo vas da je **Asocijacija potrošača Srbije (APOS)** izvršila detaljnu ekspertsku analizu vaših ugovora sa opštim uslovima poslovanja.

Analizirali smo:

- da li su u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS br.73/2010) i Zakonom o elektronskim komunikacijama (Sl.glasnik RS br. 44/2010)
- koliko su razumljivo i celovito utvrđena prava i obaveze potrošača, potpisnika
- kako su utvrđena prava za zaštitu korisnika
- da li sadrže odredbe koje se mogu svesti pod nepošteno poslovanje

Dostavljamo vam opšta zapažanja i nedostatke koje smo uočili, sa predlogom da ih u skladu sa svojim zakonskim obavezama rešite u što kraćem roku, na dobrobit potrošača i unapređenja dobre poslovne prakse i konkurencije na tržištu Srbije.

Dostavljamo vam sledeće:

Preporuke APOS-a

Preporučujemo operatoru, da u cilju razvoja konkurentnosti i dobre poslovne prakse:

usaglasi ugovore sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama (SL. glasnik, br.44/2010) i Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik, br.73/2010)

omogući upoznavanje pretplatnika sa svim detaljima ugovora pre nego što pretplatnik donese odluku da potpiše ugovor

o nameravanim promenama u zaključenim ugovorima obavesti SMS porukom pretplatnika najmanje 30 dana pre primene i omogući mu da koristi pravo na raskid ugovora bez naknade

obezbedi rešavanje prigovora pretplatnika u roku od 15 dana, obavesti ga o ishodu i uputi da, ako nije zadovoljan, zaštitu traži u RATEL-u .

zaposlene osposobi za savetovanje kojim će omogućiti da korisnik odabere uslugu prema svojim potrebama i navikama telefoniranja

prema iskustvima, novim kombinovanjem različitih usluga, pakete usluga prilagođava potrebama korisnika sa specifičnim potrebama

Ovim bi se došlo do rešenja koja potrošačima pomažu da jednostavnije ostvare prava koja imaju, a to je mogućnost da naprave najbolji izbor u odnosima sa davaocima usluga i da im se jednostavnim i preciznim rečenicama omogući da jasno sagledaju svoja prava i obaveze. Operatorima se otvara mogućnost da poboljšaju kvalitet usluga koje pružaju, a time se pospešuje konkurencija i jača odgovorno poslovanje.

S toga, ugovori treba obavezno da sadrže:

- specifikaciju usluge koju kupujemo – šta sadrži paket, koje su cene za usluge sadržane u paketu;
- podatke o cenama ako prekoračimo obim i vrstu usluga iz paketa i kako možemo da dobijemo aktuelne informacije o svim tarifama, kao i načinima plaćanja;
- rok važenja ugovora, pod kojim uslovima ga produžavamo ili raskidamo, uključujući naročito uslove korišćenja usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima, naknadama u vezi sa prenosom broja, privremenoj suspenziji ili prestanku ugovornog odnosa , sa i bez plaćanja troškova u vezi sa raskidom;
- uslove i postupak za izmene ugovorenih uslova i prava da se ugovor raskine pre isteka roka na koji je zaključen;
- informacije o tome kako se postupa sa našim ličnim podacima (javni telefonski imenici, podaci o pozivima, lokacijama...);
- proceduru za rešavanje naših prigovora.



Asocijacija potrošača Srbije
Glas potrošača

Asocijacija potrošača Srbije - APOS
Zmaj Jovina 26
21 000 Novi Sad
+381 21 447 488
+381 63 442 748
www.apos.org.rs