



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

Okrugli sto: **Kolektivna zaštita potrošača - nepravilne ugovorne odredbe i nepoštena poslovna praksa**

UGOVORI PO MERI POTROŠAČA

Načinjene su prve promene u korist potrošača, u skladu sa Preporukama APOS-a od maja meseca 2011.god., dostupnih na sajtu www.apos.org.rs.

Da bi ugovori bili „po meri potrošača“ neophodno je da:

1. Operatori mobilne telefonije (VIP, TELENOR i TELEKOM):

- sačinjavaju ugovore o kupovini i korišćenju usluga mobilne telefonije koji na jasan, čitljiv i lako razumljiv način sadrže sve specifične karakteristike usluge koja se kupuje (detaljnu specifikaciju usluge sa cenama, trajanje ugovora, uslove i posledice prevremenog raskida ugovora, pravo na prigovor i proceduru rešavanja prigovora), a ne da ih potrošači kao do sada sami pronalaze u opštim uslovima poslovanja i cenovnicima, a koji se odnose na celokupnu ponudu operatora.
- u ugovoru treba dati mogućnost korisniku da se opredeli na koj način želi da bude obavešten o nameravanim promenama cene, specifikaciji za ugovorene usluge ili drugim bitnim elementima ugovora: poštom (uz račun), SMS-om ili e-mailom.

2. Nadležni organi: RATEL, Ministarstvo kulture, informisanja i informacionog društva (Uprava za digitalnu agendu), kao i Ministarstvo poljoprivrede, trgovine, šumarstva i vodoprivrede što hitnije utvrde proceduru konsultacija sa organizacijama potrošača i omogućće prisustvo njihovih predstavnika u institucijama gde se donose odluke bitne za potrošače.

3. Organizacije potrošača nastave zajedno da deluju kako bi i pojedinačni i kolektivni interesi i prava korisnika usluga mobilne telefonije, bili valjano prezentovani i zaštićeni. Da nadgledanjem tržišta mobilne telefonije i nezavisnim testiranjem kvaliteta njihovih usluga daju ocene koje su kompanije najbolje i savetuju potrošače da koriste njihove usluge.

Beograd, 28.11.2011. godine