



Sporočilo za javnost

Pomoč in nasveti
za potrošnike
v Evropi



Decembrske novice in nasveti EPC

Ljubljana, 30. novembra 2015 - V zadnjih letošnjih Novicah EPC bi vas radi opozorili na pasti »ugodnih ponudb«, ki jih ne bo manjkalo v prihajajočem decembru, in vas hkrati povabili, da si ogledate »video poročilo« o akciji *Kje vas čevelj žuli*, ki smo jo izvedli junija letos: <https://www.youtube.com/watch?v=RWerR4DRpqc> ter se v Poročilu o delu EPC v letu 2014 seznanite z našimi aktivnostmi in rezultati v preteklem letu: www.epc.si/media/EPC_letno_porocilo_2014_web.pdf.

Prodajalci lahko v želji po večji prodaji ali pridobitvi novih kupcev/uporabnikov ponujajo dobavo brezplačnih izdelkov (npr. vzorcev) ali brezplačno uporabo storitev v določenem obdobju. Tovrstne ponudbe so še posebej razširjene na področju kozmetike in izdelkov za zdravje, hrane in prehranskih dopolnil ter storitev, kot so npr. ogledi video vsebin ali posredovanje zmenkov. Takšne ponudbe sicer niso sporne same po sebi, žal pa so med njimi tudi primeri, ko želi podjetje z navidezno brezplačnim izdelkom ali storitvijo potrošnika zvabiti v naročniško razmerje. V takih primerih lahko govorimo o nepošteni poslovni praksi podjetja. V nadaljevanju je opisanih nekaj primerov tovrstnih situacij in nasvetov, kdaj in kako se jim izogniti:

Ste na spletu izpolnili obrazec s svojimi osebnimi podatki ter kliknili na gumb »naroči«, s katerim ste si zagotovili brezplačen vzorec sredstva za hujšanje, kasneje pa ugotovili, da ste sklenili plačljivo naročnino? Zakonodajca določa, da mora potrošnik pri sklenitvi pogodbe na daljavo izrecno potrditi, da se z oddajo naročila strinja s plačilom. Funkcija, ki sproži oddajo naročila, mora biti označena z besedami »naročilo z obveznostjo plačila« ali z drugo izjavo, iz katere nedvoumno izhaja, da potrošnik vstopa v pravno zavezujoče razmerje, ki vključuje obveznost plačila. V primeru, da z navedenim niste bili predhodno korektno seznanjeni, in ste v spletni obrazec vpisali tudi svoje bančne podatke, podjetje pa je posledično bremenilo vašo kreditno kartico, pri svoji banki preverite možnost preklica bančne transakcije t.i. »chargeback«.

Ste se prijavili na storitev 14-dnevnega brezplačnega dostopa do video vsebin, po poteku tega obdobja pa je storitev samodejno postala plačljiva, ne da bi vas ponudnik predhodno o tem obvestil? V skladu z zakonodajo morajo ponudniki pred sklenitvijo pogodbe potrošnika seznaniti z vsemi informacijami, ki so pomembne za sklenitev pogodbe. Pogodbeni pogoji morajo biti jasni in razumljivi, potrošnik pa mora biti z njihovim besedilom v celoti seznanjen, saj ga le v tem primeru zavezujejo. Pred sklenitvijo pogodbe vedno preverite, ali so v njih kakršne koli pasti, ki bi lahko privedle do nepričakovanih in skritih stroškov. Če menite, da ste bili zavedeni, ker je bila na primer informacija prikrita, podana nejasno, nerazumljivo, dvoumno, s tem seznanite Tržni inšpektorat Republike Slovenije, ki bo odločil, ali je v določenem primeru šlo za nepošteno poslovno prakso in bo lahko v primeru ugotovljenih kršitev podjetje denarno kaznoval in prepovedal opravljanje dejavnosti do odprave kršitev.

Ste na spletni strani sodelovali v nagradni igri, ki vam je obljubljala denarni bon, mobilni telefon ali npr. rezultate IQ testa, s posredovanjem vaše telefonske številke pa ste se v bistvu včlanili v SMS klub? Da bi se izognili takim primerom, skrbno preverite oglas oziroma nagradno igro, ki od vas zahteva posredovanje telefonske številke. Zavedajte se, da je telefonska številka vaš osebni podatek in je zato ne posredujte, če niste prepričani, da gre za zaupanje vrednega ponudnika. Ponudnik želi pridobiti vašo telefonsko številko, na katero vam v nadaljevanju pošlje potrditveni SMS, ki vključuje izjavo, da se strinjate s pogoji včlanitve v klub. Svetujemo vam, da na takšna sporočila ne odgovarjate, če ne želite postati član SMS kluba. Ko ste enkrat včlanjeni v klub, to pomeni, da ste s ponudnikom storitev sklenili pogodbo in potrdili, da ste seznanjeni z njegovimi splošnimi pogoji poslovanja, s čimer je ta dobil podlago za zaračunavanje. V primeru, da ste se nehote že prijavili na plačljivo SMS storitev, v splošnih pogojih poslovanja preverite postopek odjave. Lahko se obrnete tudi na vašega operaterja, kjer vam bodo svetovali, kako izklopiti prejemanje oglašnih sporočil. Za sodelovanje v nagradnih igrah vas lahko nagovarjajo tudi na socialnih omrežjih ali preko mobilnih aplikacij, kjer pa gre največkrat le za pridobivanje novih oboževalcev in njihovih osebnih podatkov.

Z nenaročeno ponudbo se lahko srečate tudi na domu, ne samo po spletu:

Ste po pošti prejeli paket nenaročenih voščilnic s priloženo položnico? V tem primeru do pošiljatelja nimate nikakršnih obveznosti, kar med drugim pomeni, da vam blaga ni treba vrniti.

So vam na domu opravili brezplačno storitev čiščenja in vam pustili aparat za čiščenje, da ga tudi sami preizkusite oziroma so vas prepričali v nakup, glede katerega ste si kasneje premislili? V prvem primeru do ponudnika nimate nikakršnih obveznosti. V drugem primeru pa lahko od pogodbe odstopite v roku 14 dni, saj gre za pogodbo, sklenjeno izven poslovnih prostorov. V obeh primerih mora ponudnik izdelek prevzeti na lastne stroške, če zaradi narave blaga ni mogoče vračilo na običajen način po pošti.

Splošni nasveti:

- Preden sklenete sodelovati v »ugodnih ponudbah«, pojdite na uradno spletno stran ponudnika in preverite njegove kontaktne podatke ter preverite, kje je sedež podjetja. **Če gre za podjetje s sedežem v državah članicah EU, na Norveškem ali Islandiji, se lahko po pomoč obrnete na EPC Slovenija.**
- Preberite splošne pogoje poslovanja. Če jih v oglasu ni, jih poiščite na spletni strani. Če jih tudi tu ne najdete, na ponudbo ne pristajajte. Če so dostopni, potem bodite pozorni na informacije glede pravice do odstopa od pogodbe ter informacije o tem, kakšna je politika podjetja glede prekinitve pogodbe in vračila blaga. Preberite drobni tisk in tako poskrbite za to, da ne boste nenamerno pristali na naročnino.
- Na spletu se pozanimajte o izkušnjah drugih potrošnikov s ponudnikom.
- Naredite posnetek oglasa in vseh korakov za potrditev naročila ter si shranite splošne pogoje poslovanja za lastno evidenco.
- Bodite pozorni, komu sporočate svoje osebne podatke, nabor osebnih podatkov pa naj bo minimalen. Če je prišlo do zlorabe osebnih podatkov, se obrnite na Informacijskega pooblaščenca oziroma policijo.

Vesele praznike in modre odločitve pri nakupih!

Ekipa EPC Slovenija

Sofinancirano
s strani
Evropske Unije



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI
RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO