

„Обмане“ у продаји

Тренутно је за српско тржиште карактеристичан динамичан раст тржишта информационо-комуникационих технологија (ИКТ), нарочито у сегменту мобилне телефоније и широкопојасних технологија. Употреба мобилних телефона и Интернета сматра се саставним делом живота свих нас.

Погодности за кориснике које проистичу из конкурентног тржишта фиксних, мобилних и широкопојасних телекомуникација огледају се у све већем избору и нижим ценама. Корисницима се конкурентне услуге нуде различитим маркетиншким техникама, укључујући и продају путем поште, преко телешопа и продају „од врата до врата“. Ипак, у одређеним околностима постоји могућност злоупотребе ових техника продаје. Потрошачи би требало да буду свесни могућности „обмане“ у продаји.

„Обмана“ у продаји обухвата низ продајних и маркетиншких активности које нису у потпуности транспарентне, односно које имају за циљ да обману и самим тим нису у интересу потрошача.



Република Србија
RATEL
Републичка агенција
за телекомуникације

Вишњићева 8
11000 Београд
www.ratel.rs

Под покровитељством



Права потрошача у сектору ИКТ



Могућности за „обману“

Неколико активности различитих оператора би могле да се подведу под категорију „обмана“ у најширем смислу. Најважније су следеће:

а. **Услови из претплатничког уговора:** рекламе за производ или услуге не одговарају у потпуности детаљном тексту услова понуде.

б. **Неовлашћена промена оператора:** клијент је пребачен са једног оператора на другог без знања, односно без пристанка. Путем телефонског позива, без пружања потребних информација, други оператор убеђује крајњег корисника да промени оператора без директног пристанка.

ц. **Трајање промотивне цене:** клијент купи производ/услугу по промотивној цени, а да при том није у потпуности упознат са тим да промотивна цена важи само извесно време, након чега се примењује редовни ценовник.

д. **Гаранција квалитета услуга:** ово се највише односи на услуге широкопојасне технологије, где оператори рекламирају максималну брзину протока података, а да при том не наводе реално очекивану брзину при дељењу линије од стране више корисника.

е. **Рокови за инсталацију:** при куповини услуге/производа, клијент је погрешно информисан о роковима инсталације. Због тога је клијент приморан да више пута зове оператора пре него што услуга заиста почне да му се пружа.

Шта да предузмете

Да бисте спречили феномен „обмане“ неопходно је да делуете активно, а у случају да дође до случаја „обмане“ треба да реагујете предузимајући одговарајуће мере.

→ Активно деловање

- ⇒ Пажљиво проучите понуду и све услове који се односе на пружање услуга/производа.
- ⇒ Будите опрезни уколико вам се нуде услуге/производи високог квалитета по изузетно ниској цени; затражите даља објашњења.
- ⇒ Обратите се РАТЕЛ-у за више информација о одређеној услузи/пакету.

→ Одговарајуће мере

- Затражите од оператора односно пружаоца услуга „Опште услове“ који се односе на продају и маркетинг, уколико постоје.
- Поднесите жалбу РАТЕЛ-у
- Предузмите законске мере, уколико сматрате да је потребно.

У сваком случају, потрошачи би требало да предузму све расположиве мере против фирми које се баве продајом и маркетингом на неодговоран начин.

Улога РАТЕЛ-а



Улога **РАТЕЛ**-а, као националног регулаторног тела за област телекомуникација, јесте да се стара о интересима корисника и да штити њихова права.

У том смислу, **РАТЕЛ** непрестано прати тржиште телекомуникација и, по потреби, интервенише, како би ограничио могуће злоупотребе од стране оператора у маркетингу и продаји. Реаговање корисника је кључно за РАТЕЛ у циљу препознавања обмана и предузимања одговарајућих мера.

Стога саветујемо корисницима да се, уколико наиђу на случај обмане, обратe РАТЕЛ-у путем електронске поште на адресу: ratel@ratel.rs