

ANCOM: Furnizorii de servicii de telecomunicatii au obligatia sa informeze utilizatorii despre conditiile de încheiere a contractelor online

Utilizatorii au dreptul de a fi informati de catre furnizorii de servicii de telefonie, internet sau televiziune cu privire la conditiile de încheiere a contractelor online, cu sau fara vânzarea de echipamente, informeaza Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), într-un comunicat de presa transmis, marti, AGERPRES.

"Înainte de lansarea ofertelor promotionale de Black Friday, ANCOM reaminteste utilizatorilor ca au dreptul de a fi informati de catre furnizorii de servicii de telefonie, internet sau televiziune cu privire la conditiile de încheiere a contractelor online, cu sau fara vânzarea de echipamente. De Black Friday, multi utilizatori aleg sa încheie noi contracte pentru servicii de telefonie, internet sau televiziune, sa achizitioneze pachete ce includ si terminale sau sa-si reînnoiasca abonamentele existente. De regula, ofertele promotionale sunt disponibile pe paginile de internet ale furnizorilor de servicii, în sectiunea magazinului online. În cazul comenzilor online, înainte de plasarea comenzii, pagina de comanda trebuie sa contina o serie de informatii minime. Butonul sau functia de plasare a comenzii trebuie sa afiseze si o atentionare clara privind existenta unei obligatii de plata dupa finalizarea comenzii. Daca nu exista o astfel de atentionare, utilizatorul nu are nicio obligatie în baza comenzii respective. Pagina de comanda trebuie, de asemenea, sa permita revizuirea si corectarea eventualelor erori înainte de trimiterea comenzii. Contractul se considera încheiat în momentul în care furnizorul confirma, pe un suport durabil, acceptarea comenzii transmise de utilizator", subliniaza institutia.

Potrivit sursei citate, daca furnizorul nu confirma acceptarea comenzii, contractul nu este considerat încheiat, iar daca stocul de terminale la preturi promotionale se epuizeaza înainte de transmiterea acestei confirmari de catre furnizor, acesta nu este obligat sa livreze produsul pentru care a primit comanda online.

De asemenea, furnizorul de servicii are obligatia de a pune la dispozitia utilizatorului si fisa de sinteza a contractului, cel târziu înaintea începerii furnizarii serviciilor sau la momentul livrării produselor, dupa caz.

"Dupa încheierea unui contract la distanta, utilizatorul are dreptul sa se razgândeasca si sa se retraga din contract, fara a invoca vreun motiv, în termen de 14 zile de la data încheierii acestuia. Pentru contractul ce include achizitia unui terminal (telefon, tableta, PC etc.), termenul de 14 zile se calculeaza de la data primirii produsului. Furnizorul are obligatia de a informa utilizatorii cu privire la dreptul de retragere atât la prezentarea ofertei, cât si la încheierea contractului, prin punerea la dispozitie a formularului de retragere. Utilizatorul își poate exercita dreptul de retragere prin transmiterea formularului sau a unei declaratii neechivoce de retragere catre furnizor înainte de expirarea termenului de 14 zile", noteza autoritatea de reglementare.

În cazul terminalelor livrate prin servicii de curierat, ANCOM recomanda utilizatorilor ca, înainte de plata rambursului, sa se asigure ca ei sau alti membri ai familiei au facut o astfel de comanda online.

Totodata, ANCOM atrage atentia utilizatorilor sa nu raspunda mesajelor (SMS, e-mail) transmise aparent de un furnizor de servicii postale prin care se solicita accesarea unui link si completarea de informatii personale (de exemplu, numarul cardului bancar) presupuse a fi necesare livrării unui colet.

"Daca utilizatorul a dat curs unui astfel de mesaj si a fost victima unei înșelaciuni, este necesar sa se adreseze organelor de politie pentru începerea investigatiilor. ANCOM poate lua masuri în cazul în care furnizorii nu respecta drepturile utilizatorilor cu privire la încheierea contractelor la distanta prin care sunt achizitionate servicii de comunicatii electronice (telefonie, internet sau televiziune)", precizeaza Autoritatea.

InfoCentru ANCOM pune la dispozitia utilizatorilor informatii utile despre serviciile de comunicatii electronice (telefonie, internet si televiziune), serviciile postale si serviciile digitale, pentru a-i sprijini în alegerea si folosirea acestor servicii. Informatiile se refera în principal la încheierea contractelor, modalitatea de tarificare, calitatea serviciilor, deblocarea terminalelor sau serviciul de roaming. În plus, utilizatorii pot gasi pe platforma ghiduri dedicate, pe teme precum fraudele prin telefon sau serviciile de acces la internet.