

ANCOM: Acceptul telefonic al utilizatorului fata de oferta unui furnizor nu presupune încheierea automata a unui contract la distanta

Acceptarea telefonica de catre utilizator a ofertei prezentate de furnizor nu presupune, în mod automat, încheierea unui contract la distanta, iar simpla transmitere a unei comenzi pe site-ul furnizorului nu produce efecte juridice decât daca acesta transmite un mesaj de confirmare a comenzii, mentioneaza Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), într-un comunicat transmis, joi, AGERPRES.

Potrivit sursei citate, contractul la distanta este acel document care se încheie fara prezenta fizica simultana a partilor, fiind utilizate doar unul sau mai multe mijloace de comunicatie la distanta (de exemplu, telefon, scrisoare, e-mail, aplicatii online etc.), înainte si inclusiv la momentul încheierii contractului.

"Înainte de încheierea unui contract la distanta, indiferent de modalitatea de încheiere (în urma unei convorbiri telefonice sau în urma plasarii unei comenzi online), furnizorul are obligatia de a oferi o serie de informatii minime, cum ar fi: identitatea furnizorului, serviciile oferite, caracteristicile echipamentelor si daca acestea sunt incluse în pachet, pretul total (servicii si echipamentele asociate), durata si conditiile de încetare a contractului, precum si informatii despre dreptul de retragere din contract. Furnizorul trebuie sa transmita utilizatorului aceste informatii pe un suport durabil (hârtie, e-mail, fax) sau, în cazul în care furnizarea pe un suport durabil nu este fezabila, într-un document care poate fi deschis, vizualizat si descarcat cu usurinta. În cazul unui contract initiat la telefon, pentru finalizarea procesului de încheiere a contractului, utilizatorul trebuie sa-si transmita consimtamântul fie prin semnarea olografa a ofertei si returnarea acesteia catre furnizor (daca o primeste pe hârtie), fie printr-o confirmare transmisa furnizorului pe un suport durabil (e-mail, fax)", noteaza Autoritatea.

Pe de alta parte, în cazul unui contract online, momentul încheierii acestuia îl constituie momentul în care furnizorul confirma, pe un suport durabil, ca a acceptat comanda transmisa de utilizator. "Indiferent de modul de încheiere a contractului, furnizorul trebuie sa puna la dispozitia utilizatorului fisa de sinteza a contractului, cel mai târziu înaintea începerii furnizarii serviciilor sau la momentul livrarii echipamentelor, dupa caz", mentioneaza ANCOM.

Referitor la livrarea echipamentelor în urma încheierii unui contract la distanta (telefonic sau online), în functie de oferta comerciala a furnizorilor, utilizatorii pot alege sa achizitioneze si un echipament (terminal mobil, aparat fix, desktop - PC, laptop, tableta etc.).

De asemenea, furnizorul este obligat sa ofere informatii despre pretul total al echipamentului, incluzând eventuale costuri pentru livrarea echipamentului achizitionat si, dupa caz, pentru returnarea acestuia în cazul retragerii din contract.

Conform legii, termenul maxim de livrare a unui echipament este de 30 de zile de la încheierea contractului, cu exceptia cazurilor în care partile au agreeat un alt termen. În cazul în care echipamentul nu este livrat în 30 de zile sau în termenul convenit, utilizatorul poate solicita livrarea într-un termen suplimentar, corespunzator circumstantelor. În cazul în care furnizorul nu livreaza echipamentul în termenul suplimentar, utilizatorul are dreptul sa solicite încetarea contractului.

"Acceptarea telefonica de catre utilizator a ofertei prezentate de furnizor nu presupune, în mod automat, încheierea unui contract la distanta! Contractul se considera încheiat la data la care a fost semnata oferta sau la care a fost transmis consimtamântul scris, pe suport durabil, catre furnizor. Simpla transmitere a unei comenzi pe site-ul furnizorului nu produce efecte juridice decât daca furnizorul transmite un mesaj de confirmare a comenzii.

Dupa încheierea contractului 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 contractului, respectiv de la data primirii echipamentului achizitionat, dupa caz. Retragerea din contract ar trebui sa se realizeze prin completarea formularului de retragere sau a unei declaratii explicite în acest sens. În cazul returnarii echipamentului achizitionat, formularul de retragere va fi însoțit de o cerere de returnare a acestuia. În cazul în care furnizorul omite informatii cu privire la costurile de livrare sau returnare a unui echipament asociat unui contract la distanta, utilizatorul nu va plati costurile respective", precizeaza arbitrul telecom.

Problemele legate de livrarea echipamentelor comandate online sau în urma unei convorbiri telefonice vor trebui semnalate de catre utilizatori în primul rând furnizorilor cu care au încheiat contractul la distanta.

"ANCOM poate interveni în situatia în care furnizorii nu respecta drepturile utilizatorilor cu privire la încheierea contractelor la distanta prin care sunt achizitionate servicii de comunicatii electronice cu sau fara echipamente asociate. În cazul în care furnizorii nu respecta clauzele unui contract la distanta, consumatorii pot sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), iar alte categorii de utilizatori finali se pot adresa mediatorilor autorizati sau instantelor de judecata", subliniaza institutia.

Totodata, 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, oferte, calitatea serviciilor, serviciul de roaming sau regulile ce trebuie respectate în mediul online. În plus, utilizatorii pot gasi aici ghiduri dedicate, pe teme precum fraudele prin telefon sau serviciile de acces la internet.