



ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
НА МАКЕДОНИЈА



CONSUMERS INTERNATIONAL



СВЕТСКИОТ ДЕН НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

ПОРАКА ОД СВЕТСКАТА ПОТРОШУВАЧКА ОРГАНИЗАЦИЈА (CONSUMERS INTERNATIONAL) ПО ПОВОД 15 МАРТ 2014:

„ПОДОБРЕТЕ ГИ НАШИТЕ ПРАВА ВО УСЛУГИТЕ ОД МОБИЛНАТА ТЕЛЕФОНИЈА!“

Светскиот ден на правата на потрошувачите започнува да се одбележува на 15ти март од 1983 година со цел да се промовираат правата на потрошувачите во целиот свет. За Светскиот ден на правата на потрошувачите во 2014 година, Consumers International се обрати до членовите и подржувачи да ги посочат проблемите на потрошувачите во мобилната телефонија, кои се создаваат паралелно со зголеменото користење и успех на истата.

Како одбележување на светскиот ден на правата на потрошувачите, Consumers International лансира нова потрошувачка агенда за фер услуги во мобилната телефонија.

Агендата се фокусира на проблемите кои најчесто се појавуваат кај потрошувачите, вклучувајќи ја и потребата за пристап до сигурен сервис, безбедноста на нивните податоци, фер договори и јасни сметките за користење на услугата.

Consumers International ќе ја достави агендата до Конференцијата за светски телекомуникациски развој (World Telecommunications Development Conference), која се одржува од Меѓународната унија за телекомуникации (International Telecommunications Union), каде ќе им биде посочено на регулаторите и компаниите да преземат акција за да се спречи постојаното појавување на овие проблеми кои го поткопуваат успехот на оваа нова технологија.

Донесување на промени

Би можеле ли да си замислите свет без мобилни телефони? Во само неколку години тие станаа незаменлив дел од нашите животи и може да се најдат во речиси секоја земја низ целиот свет.

Но, додека бројот на корисниците секојдневно се зголемува се поставува прашањето: „Каква услуга добиваат тие?“

Дали корисниците на овие услуги се третирани праведно? Кампањата: „Подобре ги нашите права во услугите од мобилната телефонија!“ за светскиот ден на права на потрошувачите во 2014 година е посветена токму на решавање на тие прашања кои најмногу влијаат на потрошувачите на услуги во мобилната телефонија.

Зошто правата во мобилната телефонија се важни

Паралелно со порастот на бројот на луѓето во целиот свет кои користат мобилни телефони, во исто време, услугите во мобилната телефонија се трансформираа драстично, па телефоните од алатка само за зборување и праќање на СМС пораки станаа мини компјутери кои ни даваат пристап до многу повеќе информации и услуги кои се од суштинско значење за благосостојбата на потрошувачите.

Тие не се само лесни за користење туку и повеќе од важни алатки кои им помагаат на потрошувачите, а интернет конекцијата стана неопходна.

Агенда на Consumers International за телефонските права

Агендата на Consumers International за фер услуги во мобилната телефонија се однесува на проблемите кои се однесуваат на корисниците на сервисите на мобилната телефонија ширум светот, а дел од прашањата на кои се осврнува се следните:

1. Обезбедување на пристап до прифатлив и сигурен сервис за потрошувачите

Потрошувачите сакаат да имаат пристап до поволни услуги во мобилната телефонија со цел остварување подобра комуникација и пристап до информации. Разумно е тие да очекуваат дека тие услуги ќе бидат доследни и со висок квалитет.

2. Обезбедување на фер договори, објаснети на јасен, целосен и достапен јазик

Потрошувачите често се чувствуваат измамани од својот мобилен провајдер, дали поради не фер услови во договорот или поради тоа што тие не разбираат што потпишуваат. Телекомуникациските провајдери треба секогаш да им обезбедат на потрошувачите фер договори со сите релевантни информации, кои се јасно објаснети, па така потрошувачите ќе можат да го остварат своето право да направат добар избор.

3. Обезбедување на фер и транспарентно плаќање

Потрошувачите не треба да плаќаат за услуги што не ги побарале, а се бара честост и транспарентност во сметките и заштита од евентуална измама.

4. Обезбедување на сигурност кај потрошувачите за своите лични податоци

Телекомуникациските провајдери и регулаторите мораат да ги заштитат податоците на потрошувачите кои ги даваат при користењето услуги во мобилната телефонија. Додека давањето на согласност за користење на личните податоци може да го подобри искуството на користење на мобилен телефон, исто така, може да го загрози правото на безбедност на потрошувачот. Потрошувачите мора да имаат можност да ги одобрат условите за тоа како нивните податоци ќе бидат користени.

5. Слушање и одговарање на поплаките од потрошувачите

Телекомуникациските провајдери треба да имаат ефективен систем на поплаки и ако потрошувачите не се задоволни треба да постои и механизам кој ќе осигура фер постапка.