

Feniks media, d.o.o.
Barjanska 66
1000 Ljubljana

Za:

- Uredništvo;
- Matej Košir, direktor

Datum: 15. 12. 2017

ZADEVA: Neresnične in škodljive navedbe na spletni strani zurnal24.si

Spoštovani,

dne 7. 12. 2017, ob 11:04 je bil na spletni strani zurnal24.si¹ objavljen prispevek z naslovom »Naročniških razmerij ne sklepajte po telefonu«, avtorja I. H. ki vsebuje številne neresnice, pospološevanja in druge elemente subjektivnega poročanja, katerih učinek je negativno prikazovanje družbe Telemach. Sporni članek že z naslovom »Naročniških razmerij ne sklepajte po telefonu« pri Telemachu sploh sklepajo prek telefona (pa se ne), obenem pa dodatno nakazuje tudi, da bi – če bi aktivistično in senzacionalistično nagovarja bralca z ustvarjanjem napačnega vtisa, da se naročniška se pravni posli sklepali na daljavo, z uporabo telekomunikacijskih sredstev, kot jih sicer dopušča in ureja Zakon o varstvu potrošnikov, to apriorno predstavljalo sporno ravnanje. Nič od navedenega ne drži, obenem pa ničesar od navedenega novinar zurnal24.si ni preveril niti pri Telemachu, očitno niti samoiniciativno z naročilom naročniškega razmerja na daljavo in niti pri Tržnem inšpektoratu Republike Slovenije, ki je običajen naslov za tovrstna vprašanja in ob pregledu več primerov pri tovrstni prodaji pri Telemachu ni ugotovil kršitev.

V besedilu članka so uvodoma v tonu alarmiranja povzete navedbe objavljene na spletni strani Zveze potrošnikov Slovenije, kjer je negativno predstavljena praksa telefonske prodaje in prodaje na daljavo, ki pa se v naslednjem odstavku nenadoma prelevi v obsodbo ravnanja vseh operaterjev, kot je bila ta ugotovljena v okviru projekta Potrošnikov ZOOM. Besedilo je zapisano in oblikovano na način, da pri navedenega projekta način sklepanja naročniških razmerij pri Telemachu ocenjen kot edini izmed operaterjev, ki je potrošniku ob sklenitvi naročniškega razmerja izročil natisnjene splošne pogoje², obenem pa iz naslova izhaja, da je tema članka sklepanje naročniških razmerij po telefonu, ne v poslovalnicah.

¹ <https://www.zurnal24.si/slovenija/narocniskih-razmerij-ne-sklepajte-po-telefonu-301511>

² »[...] dokazuje primer iz Telemachove poslovalnice, kjer smo pri drugem obisku dobili v roke lepo natisnjene splošne pogoje [...]« vir: <http://potrosnikovzoom.si/storitve2/41-kako-postati-narocnik-hitro-celo-prehitro>, dostop 10. 12. 2017-

Nadaljevanje članka je v luči nepreverjene in napačne predpostavke, torej, da je naročniška pogodba sklenjena z golj s klicem, oz. kot to članek ugotavlja v nadaljevanju (in to kljub naslovu), zgolj s slabo informiranim podpisom pogodbe dostavni službi, izpelje napačne zaključke in izvede številne tendenciozne moralne sodbe z uporabo neobjektivnega, dramatičnega tona (»se je našel slabih poslovnih navad«, »da vas ne bi ujeli na limanice«, »zelo verjetno vas ne bodo hoteli poslušati«). S seznamom priporočil ob sklepanju naročniškega razmerja na daljavo nadalje ustvarja vtis, da je navedena priporočila potrebno upoštevati zaradi nekakšne malevolentne prakse operaterja, kar je povsem neutemeljena vrednostna sodba, ki nima podlage v dejanskem dogajanju ob sklepanju naročniškega razmerja na daljavo.

Postopek sklenitve naročniškega razmerja prek telefona je na kratko opisano naslednji:

- a) telefonski stik – bodisi klic stranke Telemachu ali Telemachove telefonske prodaje stranki;
- b) v primeru naročila, stranka posreduje (se pravi: po telefonu jih pove agentu) svoje podatke, na podlagi česar Telemach izpolni pogodbeni obrazec, zahtevek za prenos številke, ipd.;
- c) **izpolnjeno pogodbo v pisni obliki z navadno pošto ali e-pošto pošije v predogled stranki, skupaj s pozivom stranki, da naj javi morebitne popravke zapisanega;**
- d) če stranka nima pripomb, s kurirsko službo posredujemo originalno pogodbeno dokumentacijo in telefon, če je bil naročen;
- e) dostava, identifikacija stranke s strani kurirske službe, podpis pogodbe in obrazcev, izročitev telefona;
- f) čakanje ali si bo v 14 dneh stranka morda premislila.

Torej, Telemach s stranko komunicira ob naročilu, vsebino dogovorenega pred kakršnimkoli drugim prodajnim stikom pošije v pisni obliki v predogled, za sklenitev pogodbe je izbral zanesljivo mednarodno uveljavljeno podjetje, ki je obvezano izvajati identifikacijo stranke z osebnim dokumentom, po vsem naštetem pa je omogočen še odstop od pogodbe brez razloga, tveganja in stroškov.

Za zaključek, novinar povsem napačno in za potrošnike škodljivo obvesti še, da je operater dolžan poskrbeti, da se v primeru odstopa od nakupa telefonska številka vrne nazaj operaterju donorju. To ni res in je v neskladju s Splošnim aktom o prenosljivosti številk, upoštevanje takega nasveta pa potrošnike spravlja v nevarnost, da bodo svojo naročniško številko trajno izgubili. Telemach prav zato, da do takih primerov ne pride, na več mestih v svojih naročniških dokumentih naročnikom priporoča, da naj kot odstop od nakupa telefonsko številko prenesejo k svojemu staremu operaterju in se zavezuje da bo tak prenos štel kot odstopa od nakupa, saj operater nima zakonske podlage, da bi prisilil drugega operaterja k prejemu določene številke in se zato taka številka samodejno vrne k operaterju, ki je izvorni lastnik številskega prostora iz katerega prihaja.

Očitno je, da je sporna vsebina prispevka družbi Telemach, povzročila neutemeljeno nezaupanje v delovanje družbe. S tem je bila povzročena premoženska in nepremoženska škoda, ki jo družba Telemach namerava vtoževati v sodnem postopku. Prav tako pa je opisano ravnanje najmanj neetično

in lahko prehaja tudi med kazniva dejanja zoper čast in dobro ime, z navajanjem dokazljivih neresnic pa, ne povsem nepomembno, predstavlja kršitev načel novinarskega kodeksa.

Družba Telemach v skladu s 1. odst. 26. člena Zakona o medijih (Uradni list RS, št. 110/06 – uradno prečiščeno besedilo, 36/08 – ZPOmK-1, 77/10 – ZSFCJA, 90/10 – odl. US, 87/11 – ZAvMS, 47/12, 47/15 – ZZSDT, 22/16 in 39/16, v nadaljevanju: ZMed) zahteva objavo prikaza nasprotnih dejstev, v besedilu in s poudarki kot sledi:

»V zvezi z objavo »Naročniških razmerij ne sklepajte po telefonu!«, avtorja I. H., objavljene dne 7. 12. 2017, ob 11:04, kjer avtor prispevka navaja, da naj bi Telemach naročniške pogodbe sklepal prek telefona oz. da naročniku ni omogočen čas za premislek, družba Telemach pojasnjuje, da je **bistveni element prodaje na daljavo predogled pogodbe, splošnih pogojev, posebnih pogojev in cenika, ki ga naročnik po e-pošti ali navadni pošti prejme preden Telemach s kurirsko dostavo pošije podpisne orliginale.** Torej, Telemach s stranko komunicira ob naročilu, vsebino dogovorjenega pred kakršnimkoli drugim prodajnim stikom pošije v pisni obliki v predogled, za sklenitev pogodbe je izbral zanesljivo mednarodno uveljavljeno podjetje, ki je obvezano izvajati identifikacijo stranke z osebnim dokumentom, po vsem naštetem pa je omogočen še odstop od pogodbe brez razloga, tveganja in stroškov. Vse navedeno je (dobra – in uspešna) praksa Telemacha že vrsto let, na daljavo pa je naročniško razmerje sklenilo že več kot 100.000 naročnikov, za druga opravila (sklenitev aneksa za popust, nakup telefona) pa še nekajkrat toliko.

Ob vsem opisanem nam sicer ni povsem jasna motivacija avtorja članka, da osnovnih in lahko preverljivih dejstev ne preveri niti pri podjetju, o katerem piše, niti pri TI RS, ki redno opravlja inšpekcijske nadzore tudi v zvezi s prodajo na daljavo in kjer v zadnjem letu ni bilo ugotovljenih nobenih nepravilnosti, niti nekaterih spletnih medijev, ki so to pisanje nekritično povzeli brez kakršnegakoli preverjanja.

Telemach d.o.o.«

Družba Telemach pričakuje, da Zurnal24.si v roku 48 ur od prejema tega dopisa objavi popravek ter opravičilo bralcem in družbi Telemach zaradi neresničnih informacij in zlonamerne interpretacije dejstev. V nasprotnem primeru bomo primorani vložiti ustrezne sodne postopke za zaščito svojih pravic in interesov.

S spoštovanjem,

Greta Cof
Vodja marketinga in korporativnega komuniciranja

telemach

Telemach d.o.o. 80

3/3

6 - 2018