

Marcelina Hramitko

Marta Jarzynka

KONSUMENT W SPORZE Z USŁUGODAWCĄ W ZWIĄZKU Z RZEKOMYM ZAWARCIEM UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

Stan faktyczny

Pani Paulina K. posiada telefon stacjonarny w TP SA. Ostatnio została telefonicznie poinformowana, że w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z innym operatorem tj. przedsiębiorcą TelePolska Sp. z o.o. obowiązana jest uiścić karę umowną za wcześniejsze rozwiązanie umowy. Paulina K. oświadczyła, że sytuacja taka nie miała miejsca, co prawda jedynie zmieniała abonament zaproponowany jej przez konsultanta telefonicznego, ale jak zaznacza wspomniany dzwonił z telekomunikacji, a zmiana tego abonamentu nie była potwierdzona w aneksie do umowy, który spodziewała się otrzymać od kuriera.

Pytanie prawne

Jak rozwiązać przedstawiony problem?

Stan prawny

Prezentowana sprawa dotyczy rzekomej umowy zawartej telefonicznie, czyli za pomocą środka porozumiewania się na odległość, gdy żadna ze stron nie jest fizycznie obecna a przedsiębiorca zorganizował swoją działalność tak, aby prowadzić ją na odległość. Jest to, zatem typowa umowa zawarta na odległość, do której mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny¹. Z przepisu art. 7 tej ustawy wynika, że konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od zawarcia umowy składając stosowne oświadczenie na piśmie. W efekcie umowa uważana jest za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.

W omawianym przypadku warto zwrócić także uwagę na to, że jeżeli umowa zawierana jest na odległość, to w myśl przepisu art. 9 wyżej wymienionej ustawy, konsument powinien być poinformowany przez przedsiębiorcę najpóźniej w chwili złożenia przez niego propozycji zawarcia umowy o elementach identyfikujących go (o nazwie, adresie prowadzenia działalności) oraz o przedmiocie umowy i wskazanych bliżej w tym przepisie prawach i obowiązkach stron. Informacje te przedsiębiorca przekazuje przy użyciu środka porozumiewania się na odległość (w tym wypadku- telefonicznie). Powinny one być sformułowane w sposób jednoznaczny, zrozumiały i łatwy do odczytania, tak, aby nie budziły wątpliwości konsumenta.

Rozwiązanie

Jeżeli rzeczywiście firma TelePolska Sp. z o.o. zawarła umowę z Panią Pauliną K., to jest zobowiązana dostarczyć na piśmie potwierdzenie wszelkich informacji dotyczących usługi, w tym o prawie i terminie odstąpienia od umowy i to najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia. Zgodnie z art. 10 ust. 2 ustawy w razie braku potwierdzenia informacji dotyczących usługi, termin, w którym konsument może odstąpić od umowy wydłuża się do trzech miesięcy i bieg tego terminu rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy. Może się jednak zdarzyć tak, że po rozpoczęciu biegu terminu konsument otrzyma wszystkie wymagane prawem informacje. W takiej sytuacji czas odstąpienia od umowy skraca się do 10 dni, przy czym liczy się go od dnia otrzymania wymaganych informacji. Pamiętać należy, że dla skuteczności oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, liczy się chwila wysłania tego oświadczenia do adresata. Warto mieć dowód nadania i doręczenia (na wypadek jakichkolwiek komplikacji). Dlatego też zaleca się wysłać oświadczenie listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Co więcej, takie odstąpienie od umowy nie może być obwarowane zastrzeżeniem, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy pieniężnej.

¹ Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2000 Nr 22 poz. 271 ze zmianami).

W związku z powyższym do czasu wyjaśnienia sprawy z przedsiębiorcą TelePolska Sp. z o.o. Pani Paulina K. powinna wystosować pismo do TP S.A. (list polecony za potwierdzeniem odbioru), w którym wyjaśni, że nie doszło do zerwania z nimi umowy, zaś doszło do nieporozumienia. Powinna także zaznaczyć, iż czeka na wyjaśnienia ze strony przedsiębiorcy TelePolska Sp. z o.o., do której wystosowała oświadczenie, że nie doszło do zawarcia żadnej umowy, a jeśli przedsiębiorca twierdzi inaczej żąda doręczenia dowodu na okoliczność zawarcia takiej umowy.

W przedstawionej sprawie należy zauważyć, że przypadek pani Pauliny K. nie jest odosobniony. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w wyniku napływu skarg wydał decyzję² w której uznał działania TelePolska sp. z o.o. za takie praktyki i nakazał zaniechać ich dalszego stosowania. Jednym z przedstawionych naruszeń o masowej skali, jakiego dopuściła się TelePolska Sp. z o.o. było to, że już na początku relacji z konsumentem nie udzielała rzetelnej informacji chociażby wprowadzając konsumentów w błąd, co do samej nazwy przedsiębiorcy. Konsultanci przedstawiali się w taki sposób, że konsumenci odbierali ich za przedstawicieli dotychczasowych operatorów, zazwyczaj podając się za przedstawicieli TP S.A, bądź po prostu mówili, że dzwonią z telekomunikacji nie podając przy tym nazwy przedsiębiorcy (jak miało miejsce w przypadku pani Pauliny). Innym przykładem naruszenia przez firmę praw konsumenta do informacji był właśnie brak informacji o możliwości odstąpienia od umowy. TelePolska nie informowała konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy i nie dostarczała wzoru formularza o odstąpieniu, a zgodnie z obowiązującymi regulacjami przedsiębiorca musi obowiązkowo poinformować konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i potwierdzić taką informację na piśmie najpóźniej w momencie rozpoczęcia świadczenia.

Z danych UOKiK wynika, że TelePolska jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, na którego wpływały i wciąż wpływają liczne skargi do instytucji zajmujących się ochroną praw konsumenta.

² Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 31.12.2012 r. nr DDK6/2012.