

Umowy telekomunikacyjne

Każdy konsument ma prawo do zmiany operatora dostarczającego mu usługi telekomunikacyjne. Na rynku funkcjonuje dużo podmiotów gospodarczych oferujących zróżnicowaną gamę usług, od firm czysto telefonicznych po podmioty oferujące pakiety, w które wchodzi zarówno usługi telefoniczne jak i telewizja czy Internet. Konsument nie jest związany z jednym podmiotem i w zależności od swojej woli ma prawo zmienić dotychczasowego dostawcę usług na innego.

Zmiana tak zazwyczaj następuje, kiedy dotychczasowa umowa wygaśnie lub konsument wypowie umowę w związku z końcem okresu na jaki została zawarta, a następnie zawrze nową umowę z tym samym lub innym dostawcą usług.

Na rynku działa jednak spora grupa operatorów, którzy kontaktują się z konsumentem w czasie trwania umowy proponując zawarcie całkowicie nowej umowy.

Jeżeli oferta zawarcia nowej umowy jest przedstawiona rzetelnie i zawiera wszystkie informacje wymagane przez prawo, a konsument jest ostrożny i zapozna się z ofertą przed podpisaniem umowy, obie strony zgodnie zawierają umowę i są zadowolone z jej zawarcia.

Zdarza się, że w przypadkach propozycji zawarcia umów, operatorzy nie zawsze działają jednak zgodnie z przepisami prawa, w szczególności nienależycie informują o podmiocie w ramach którego działają oraz istotnych informacjach np. wysokości opłat.

W przypadku nieuczciwych sprzedawców usług najczęściej przebieg procesu zawarcia umowy przebiega według podobnego schematu.

Najpierw konsument otrzymuje telefon od konsultanta, który albo nie podaje nazwy operatora, którego reprezentuje, albo wręcz wprowadza konsumenta w błąd informując, że dzwoni od jego dotychczasowego operatora, chociaż rzeczywistość jest zupełnie inna.

Następnie konsument jest wypytywany o dane osobowe, np. w celu weryfikacji klienta albo też zostaje mu przedstawiona atrakcyjna cenowo oferta. Konsultanci zachęcają konsumenta do wysłuchania oferty mówiąc mu, że np. jest już długo ich klientem i należy mu się zniżka abonamentu. Zdarza się, że konsultanci informują, że dotychczasowego operatora konsumenta przejmuje ich firma i konieczna jest zmiana umowy.

Na koniec podana zostaje informacja, że w najbliższym czasie pojawi się u konsumenta kurier z dokumentami do podpisania.

Jeżeli otrzymaliśmy telefon od konsultanta podającego się za naszego dotychczasowego operatora i rozmowa wzbudziła nasze podejrzenia (np. pojawiły się twierdzenia wyżej wymienione), warto przedzwonić na infolinię naszego operatora, z którym mamy zawartą umowę świadczenia usług telekomunikacyjnych i upewnić się, że informacje, które przed chwilą uzyskaliśmy są prawdziwe. Numer do kontaktu z infolinią naszego operatora jest dostępny na stronie internetowej oraz zazwyczaj w umowie.

Następnym etapem zawierania umowy jest pojawienie się u nas kuriera z dokumentami. Zdarza się czasami, że taki kurier zjawia się u nas bez wcześniejszego kontaktu telefonicznego ze strony konsultanta, ale są to rzadsze przypadki. Zazwyczaj przed wizytą kuriera otrzymujemy telefon z ww. propozycjami.

W momencie przybycia do nas kuriera z dokumentami zachowajmy szczególną ostrożność. Jest to ostatni moment, w którym możemy bez dodatkowych czynności uchronić się przed zawarciem umowy i wszystkimi tego konsekwencjami.

Przebieg wizyty kuriera przebiega zazwyczaj dwojako. Albo kurier twierdzi, że jest tylko dostarczycielem dokumentów i nic nie wie na temat warunków umowy, czy operatora telekomunikacyjnego. Jego zadaniem jest odebrać podpisy i to wszystko.

W drugim przypadku kurier wypytuje się, czy był telefon, że ma dokumenty, że jest to związane ze zmianą umowy, połączeniem operatorów, obniżeniem abonamentu, zmianą prawa, regulaminu lub taryfy (zależnie od wcześniejszych twierdzeń konsultanta).

Następnie zostaje podsunęty nam do podpisu szereg dokumentów. Sprawdźmy w tym momencie czy rzeczywiście umowa jest podpisywana z naszym dotychczasowym operatorem (jeżeli takie twierdzenia padały) czy też z innym podmiotem. Nie dajmy się też zwieść pierwszej kartce.

Wybitnie nieuczciwi operatorzy kładą na wierzchu jakiś formularz (np. pełnomocnictwo do wypowiedzenia umowy) z logo naszego dotychczasowego operatora. Ma to na celu sprawienie wrażenia, że faktycznie wszystko jest w porządku i kurier reprezentuje naszego dotychczasowego operatora.

Rzeczywista umowa z innym operatorem, podszywającym się pod naszego operatora, jest pod tym pierwszym formularzem mającym osłabić naszą czujność.

Inną metodą uniemożliwiającą zapoznanie się z nazwą podmiotu widniejącą na umowie, jest zasłanianie przez tego kuriera górnej części umowy lub naklejanie w tym miejscu karteczki np. z numerem telefonu.

Zanim więc zaczniemy podpisywać dokumenty sprawdźmy czy jest to ten sam podmiot, o którym była mowa w rozmowie z konsultantem czy kurierem. Nie zadowolajmy się stwierdzeniem, że „jestem z telekomunikacji”. Podmiotów działających obecnie na rynku mających w nazwie telekomunikacja jest kilkanaście. I jeszcze jedno: Telekomunikacja Polska działa w tej chwili pod nazwą Orange S.A.

Jeżeli kurier uniemożliwia nam przejrzanie dokumentów, twierdzi, że się bardzo spieszy itp., powinna zapalić się nam czerwona lampka ostrzegawcza. Może to oznaczać, że chce coś ukryć.

W takim przypadku możemy konsekwentnie twierdzić, że chcemy przejrzeć umowę przed podpisaniem. Mamy do tego całkowite prawo. Możemy również zaproponować, że dokumenty odbierzemy bez ich podpisania i zapoznamy się z nimi na spokojnie w domu. Następnie, jeżeli nie będziemy mieć do nich zastrzeżeń to wtedy podpiszemy i na spokojnie odeślemy.

Uważamy również, bo czasami, jeżeli odmawiamy podpisu dokumentów (np. zorientowaliśmy się, że to inny podmiot aniżeli nasz operator), kurier żąda podpisania dokumentu, że był u nas i podjął próbę dostarczenia umowy. W tym przypadku również uważamy, co podpisujemy. Może to być właściwa umowa a nie pokwitowanie wizyty kuriera.

Konsekwencje niezachowania ostrożności, przy zawieraniu umowy są bardzo poważne. Po pierwsze zawarliśmy umowę, co oznacza, że jesteśmy obowiązani uiszczać stosowne opłaty wynikające z jej warunków np. abonament przez czas na jaki umowa została zawarta.

Po drugie, wraz z podpisaniem nowej umowy, zazwyczaj jest jednocześnie przez konsumentów podpisywane pełnomocnictwo do wypowiedzenia umowy z poprzednim dostawcą usług. Jeżeli poprzednia umowa jeszcze trwa i jest np. kilka miesięcy do jej zakończenia, najprawdopodobniej dotychczasowy dostawca usług obciąży nas karą umowną za wypowiedzenie umowy przed terminem. Inna możliwość jest taka, że nowa umowa nie łączy się z wypowiedzeniem umowy z naszym dotychczasowym dostawcą usług, lecz jest to oddzielna umowa na te same usługi np. telefon stacjonarny, ale inny numer. W takim razie okaże się, że będziemy obciążani dwoma opłatami, bo jesteśmy stronami dwóch umów, z dotychczasowym operatorem i nowym. W końcu nikt nam nie zabrania zawarcia dwóch umów na dwa numery telefonów.

I po trzecie, jeżeli po zorientowaniu się, że popełniliśmy błąd podpisując nową umowę wysłaliśmy zbyt późno pismo, w którym odstąpimy od umowy, to nowy dostawca usług również powołując się na postanowienia umowy, którą zawarliśmy obciąży nas karą umowną (opłatą wyrównawczą).

Zadbajmy również o to, aby osoba z którą podpisujemy umowę wydała nam oryginały wszystkich dokumentów które podpisaliśmy. Co do zasady umowa jest sporządzana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednej dla każdej ze stron. Dlatego też konsument powinien otrzymać swoją wersję umowy i wszystkich załączników, oświadczeń i innych dokumentów związanych z umową. Zdarza się, że kurier zabiera wszystkie podpisane przez nas dokumenty twierdząc, że egzemplarz dla konsumenta zostanie odesłany pocztą. Nie żądając wydania dokumentów przez nas podpisanych pozbawiamy się możliwości zapoznania się na spokojnie z warunkami umowy i tym samym przemyślenia zaistniałej sytuacji.

Często zdarza się, że obiecany komplet dokumentów do nas nie dociera. Nieuczciwi operatorzy nie odsyłają bowiem dokumentów, aby konsument nie mógł się z nimi zapoznać i zorientować, że zawarł umowę z niewłaściwym podmiotem. Tym samym konsument zazwyczaj przekracza ustawowy 14 – sto dniowy termin na odstąpienie od umowy (o którym mowa poniżej). Oczywiście konsument w razie zaistnienia sporu twierdzi, że nie otrzymał w momencie zawarcia umowy żadnych dokumentów. Problem jest w tym, że w podpisanych dokumentach znajdują się zazwyczaj oświadczenia konsumenta, że przekazano mu wszystkie wymagane prawem informacje oraz wydano drugi komplet dokumentów. W przypadku podpisania przez konsumenta takich oświadczeń, trudno w sądzie udowodnić, że nie otrzymaliśmy umowy i innych załączników. Nieuczciwi operatorzy twierdzą wręcz czasami, że dokumenty zostały wydane konsumentowi, co potwierdza podpisane oświadczenie, a co konsument z nimi zrobił (spalił, zgubił itp.) to już operatora nie interesuje.

W przypadku jeżeli już złożyliśmy nasz podpis pod umową, nie czytając jej i nie sprawdzając warunków umowy, możemy się jeszcze z niej „wycofać”.

Mamy na to czas 14 dni od dnia zawarcia umowy. Zgodnie z art. 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 ., poz. 827 z późn. zm.), konsument który zawarł umowę na odległość (przypadek kiedy najpierw dzwonił konsultant) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (w przypadku jeżeli od razu przyszedł kurier) dotyczącą świadczenia usług, może od umowy odstąpić w ciągu 14 dni od jej zawarcia.

Do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie pisma. Najlepiej to uczynić pocztą, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, a drugi egzemplarz pisma zachować w celach dowodowych. Pismo wysyłamy oczywiście do podmiotu, z którym zawarliśmy nową umowę i chcemy od niej odstąpić.

Wzór odstąpienia od umowy:

(imię i nazwisko)
Zam. _____

(adres)

(nazwa i adres przedsiębiorcy)

_____, dnia _____ r.
(miejscowość i data)

**Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej
na odległość /poza lokalem przedsiębiorstwa**

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
odstępuję od umowy _____ nr. _____
z dnia _____ zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa.

Z poważaniem

(własnoręczny podpis)