

Gdzie kierować reklamacje: komórki, pośrednik nieruchomości, wycieczki, doradcy finansowi, akwizytor, bilet na samolot?

Za wadliwy telefon komórkowy odpowiada operator

Klienci z zepsutymi telefonami kupionymi w promocji z abonamentem nie powinni być odsyłani do handlowca lub producenta sprzętu. Sąd w precedensowym wyroku uznał, że w takich sytuacjach musi im pomóc operator sieci telefonicznej.

Tak wynika z wyroku warszawskiego sądu w sprawie konsumenta Radosława Pośnika. To operatorzy telekomunikacyjni, a nie punkty sprzedaży, odpowiadają wobec posiadaczy telefonów komórkowych sprzedanych w promocjach z abonamentem, gdy aparaty te będą uszkodzone lub zepsute.

Przykład:

Pan Radosław - kupił ponad dwa lata temu w promocji telefon komórkowy wraz z abonamentem w sieci Orange. Transakcji dokonał w Telepunkcie, a operatorem był PTK Centertel. Telefon szybko się zepsuł, co było początkiem kłopotów pana Radosława. Gdy chciał skorzystać z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową, to operator próbował odpowiedzialnością obarczyć przedstawiciela handlowego. Ten znowu kierował klienta do przedstawiciela producenta towaru. Żaden z nich nie chciał naprawić telefonu.

Podobne problemy mają również inni klienci sieci komórkowych, gdy przestają im działać poszczególne elementy telefonu: mikrofon, głośnik, klawisze, elektronika, zdjęcia lub filmy nagrane telefonem mają wyblakłe kolory itp.

Dwie umowy: na jednym formularzu

Pan Radosław odstąpił od umowy i przestał płacić faktury za zepsuty telefon. Miał w tej sieci także inne numery, co spowodowało, że operator - nie dostając pieniędzy za nieuregulowane kwoty dotyczące umowy związanej z zepsutym aparatem - zaczął wyłączać mu pozostałe numery. Pan Radosław, protestując przeciwko temu, odstąpił od umów dotyczących wszystkich posiadanych w tej sieci numerów.

Sprawa pana Radosława trafiła do sądu, który musiał orzec o skutkach umowy dotyczącej jednocześnie świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz sprzedaży aparatu telefonicznego. Podmiot zobowiązany do rozpatrywania reklamacji jakości usług to operator. Tak wynika z prawa telekomunikacyjnego (DzU z 2004 r. nr 171, poz. 1800 ze zm.). Wątpliwości wiążą się z usterkami samego aparatu. Dane dotyczące obu tych kwestii znajdują się na jednym formularzu, co powoduje, że klienci mogą mieć trudności z ustaleniem rzeczywistego sprzedawcy telefonu, a co za tym idzie - zobowiązanego do rozpatrzenia skarg klienta z tytułu niezgodności towaru z umową.

- Kupując telefon, z prawnego punktu widzenia mamy do czynienia z zawarciem dwóch umów, czyli umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdzie z tytułu nienależytego ich wykonywania odpowiedzialność ponosi operator, oraz umowy sprzedaży, gdzie podmiotem odpowiedzialnym jest sprzedawca. Rodzi to problemy z oceną prawną. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów obecnie bada umowy stosowane przez operatorów komórkowych, za kilka miesięcy zostaną przedstawione wyniki analizy - podkreśla rzecznik UOKiK Małgorzata Cieloch.

Operator odpowiada

Sąd uznał jednak, że stronami promocyjnej umowy sprzedaży aparatu związanej z abonamentem albo systemami mix są tak naprawdę abonent i operator, a nie przedstawiciel handlowy operatora, w którego punkcie sprzedaży zawarto transakcję. Niezależnie bowiem, gdzie zawarto umowę, to i tak nie zmienia to faktu, że sprzedawcą - w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego - jest operator.

A co się dzieje, gdy abonent ma w tej samej sieci kilka aparatów, a zalega z opłatami za niektóre z nich? Istnieje wtedy kilka stosunków prawnych łączących te same podmioty. Nie powinno to mieć wpływu na zachowanie się operatora, skoro klient dobrze wykonuje swoje obowiązki wynikające z innych umów (opłaca regularnie przesyłane mu faktury). Operator nie ma prawa wyłączać mu innych usług, jedynie te dotyczące jednego telefonu, za który klient nie płaci. Wyłączenie wszystkich innych telefonów użytkowanych przez danego abonenta należy uznać za bezprawne. Operatorzy powinni zaprzestać takich praktyk.

Do kogo kierować reklamacje ?

Klienci dokonujący zakupów mają dwa tryby składania reklamacji. Mogą skorzystać z uprawnień z tzw. niezgodności towaru z umową. Przewiduje je ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (DzU z 2002 r. nr 141, poz. 1176 ze zm.). Przepisy te przewidują, że sprzedawca odpowiada wobec kupującego, gdy towar w chwili jego wydania jest niezgodny z umową (ma wady fizyczne, brakuje do niego dokumentacji technicznej lub instrukcji obsługi). Gdy stwierdzi się niezgodność z umową przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru, to obowiązuje domniemanie, że istniała ona już w chwili wydania.

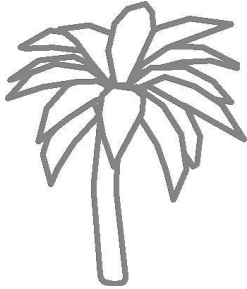
Ci klienci, którzy nie są konsumentami (dokonali transakcji w imieniu firmy, kupili jakiś produkt jako osoby prowadzące działalność gospodarczą), mogą natomiast skorzystać z przepisów o rękojmi zawartych w kodeksie cywilnym./art.556-576 kc/

Często też oprócz tych uprawnień ustawowych klienci dostają gwarancję jakości. Gwarancji udziela z reguły producent (co oznacza, że telefon można oddać do jego autoryzowanego serwisu, który jest wymieniony w karcie gwarancyjnej) i jeśli chcemy skorzystać z tego trybu, to właśnie do takiego serwisu powinniśmy się udać.

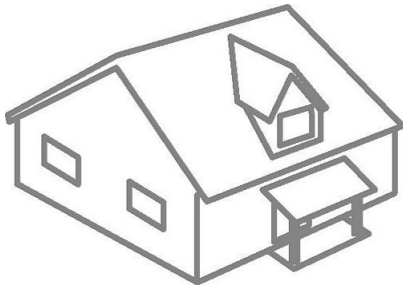
Wyrok wydany w Sądzie Rejonowym dla Warszawy-Woli jest już prawomocny (sygn. I C 2252/06).

Gdzie klient powinien kierować swoje reklamacje

Korzystasz z pośrednika, ale odpowiada kontrahent

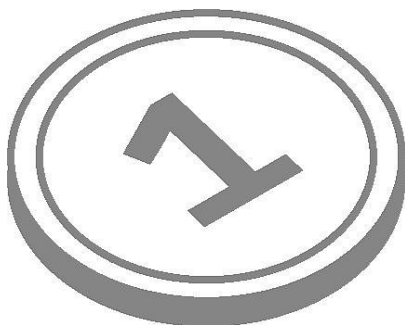


Wycieczki do ciepłych krajów nabywamy często u agentów turystycznych, ale za brak realizacji programu, zły hotel, kłopoty z transportem itd. odpowiada biuro podróży, a nie sprzedający wycieczkę.

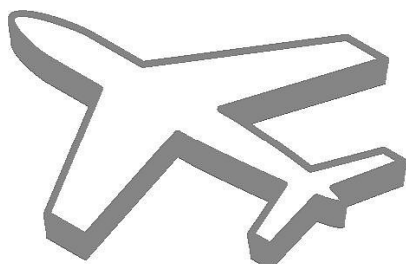


Pośrednicy w obrocie nieruchomościami wynajdują nam dom lub mieszkanie, które chcemy kupić. Jednak reklamacje dotyczące jego stanu technicznego nieruchomości.

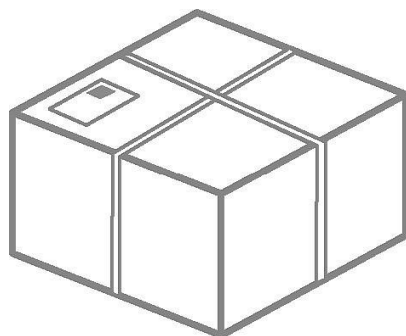
Pośrednicy w obrocie nieruchomościami wynajdują nam dom lub mieszkanie, które chcemy kupić. Jednak reklamacje dotyczące jego stanu technicznego oraz wad fizycznych i prawnych, które ujawnia się w takim obiekcie, trzeba kierować do dawnego właściciela nieruchomości.



Doradcy finansowi wynajdują nam najkorzystniejsze oferty kredytów, pożyczek, kart kredytowych, funduszy inwestycyjnych. To jednak banki lub inne instytucje finansowe są stronami, z którymi zawieramy umowy.



Gdy kupiliśmy bilet na samolot, w razie opóźnienia lub odwołania lotu, braku miejsc kierujemy roszczenia do przewoźnika, który nie dotrzymał umowy, a nie do agenta sprzedającego bilet.



Jeśli kupujemy towar od akwizytora chodzącego od drzwi do drzwi, to - aby zrezygnować z umowy w ciągu 10 dni, do czego mamy ustawowe prawo jako konsumenci - trzeba wysłać pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy pod adresem firmy reprezentowanej przez akwizytora. Nie trzeba szukać akwizytora, aby osobiście wręczyć mu rezygnację.

Coraz częściej klienci, którzy kupują towar lub usługę, korzystają z pośrednika. Powstaje więc problem, do kogo się udać, gdy zakup nie spełni naszych oczekiwań. Na szczęście w większości wypadków kwestie te rozstrzygają jednoznacznie przepisy. Tak jest np. z ustawą o usługach turystycznych, która w art. 11a przesądza, że to organizator wjazdu (a nie agent sprzedający wycieczkę) odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.