

Oferta złożona przez telefon

Telefoniczna oferta operatora bywa pułapką

Abonent, który zdecyduje się na ofertę operatora złożoną przez telefon, nie zawsze może potem zrezygnować z tak zamówionych usług. Dziesięć dni na odstąpienie od umowy to przywilej dostępny, tylko gdy jest ona zmieniana

Abonenci, szczególnie telefonii komórkowej, często odbierają telefony od konsultantów swego operatora, którzy oferują im rozmaite usługi - np. zmianę taryfy.

Problem w tym, że takie telefoniczne uzgodnienia powodują sporo problemów. Bywa, że klient nie do końca zrozumie przedstawianą mu ofertę albo nie przemyśli należycie decyzji. Z kolei konsultantom zdarza się opacznie zrozumieć wolę klienta.

Przykład:

Zadzwoił do mnie pracownik Ery z ofertą dodatkowych minut na następny miesiąc. Mimo że nie zgodziłem się na nią, i tak została uruchomiona.

Problem w tym, że takie oferty nie zawsze są potwierdzane na piśmie i nie z każdej można zrezygnować.

Zmiana umowy...

Zgoda na niektóre usługi oferowane telefonicznie przez operatora jest niekiedy równoznaczna ze zmianą umowy. Dzieje się tak m.in. wówczas, gdy klient decyduje się na przedłużenie usług operatora czy np. wymianę aparatu w ramach promocji. Zostaje wówczas zawarta tzw. umowa na odległość (czyli bez jednoczesnej obecności stron, które w tym przypadku kontaktują się telefonicznie). Jej zawarcie wiąże się ze spełnieniem dodatkowych warunków stawianych przez ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. W takiej sytuacji telefoniczne ustalenia muszą zawsze zostać potwierdzone na piśmie - najczęściej kurier dostarcza klientowi aneks umowy do podpisania. W takim przypadku abonent musi mieć możliwość zrezygnowania z zamówionej usługi w ciągu dziesięciu dni.

... albo nowa usługa

Przyjęcie telefonicznej oferty operatora nie zawsze oznacza jednak zmianę umowy. Może się zdarzyć, że klient wykupuje w ten sposób dodatkową usługę w ramach już obowiązującej - np. "tani numer", czyli niższe opłaty za połączenia z daną osobą. Ponieważ nie dochodzi do zmiany umowy, klient nie musi otrzymać żadnego pisemnego potwierdzenia, choć niektórzy operatorzy przewidują taką możliwość, np: Plus GSM przy większości zmian w świadczonych już usługach wysyłały klientom esemesy.

W takim przypadku klient nie musi mieć również prawa odstąpienia od umowy. Jak wobec tego radzić sobie w razie sporu z operatorem o to, czy dana usługa została zamówiona czy nie?

- Ciężar dowodu spoczywa na operatrze - może on np. udowodnić, że dana usługa została zamówiona za pomocą nagrania rozmowy z klientem.

Dodaje, że w praktyce operatorzy nie chcą zwykle udostępniać takich nagrań. Przed zdecydowaniem się na jakiegokolwiek zmiany "na telefon" warto więc dopytać konsultanta o możliwość rezygnacji z zamówionych usług.

Jak bezpiecznie korzystać z ofert

! Klient musi mieć możliwość rezygnacji (czyli odstąpienia od umowy) w ciągu 10 dni, jeśli przyjęcie nowej oferty powoduje zmianę umowy (np. umowa jest przedłużana na kolejny okres).

! Po zmianie umowy klient powinien otrzymać na piśmie potwierdzenie takiej zmiany - aneks dostarcza zwykle kurier lub poczta.

! 10-dniowy termin na odstąpienie liczony jest od momentu dostarczenia klientowi pisemnego potwierdzenia.

! Jeśli skorzystanie z nowej usługi nie powoduje zmiany umowy, to operator nie ma obowiązku potwierdzania telefonicznych uzgodnień.

! Jeśli konsultant składa klientowi przez telefon jakąkolwiek ofertę, ten powinien się upewnić, czy istnieje możliwość rezygnacji z tak zamówionych usług.