

Transkrypcja nagrania

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenckie ABC: Umowa przez telefon. Kiedy jest ważna? Jak od niej odstąpić? Podcast przygotowany przez Fundację ProPublika. Agnieszka Kopacz-Domańska, zapraszam. Bardzo często zawieramy umowy przez telefon. Oferty telekomunikacyjne, czy też inne związane z usługami czy produktami, sprzedawane są właśnie przez telefon. Kiedy taka umowa jest ważna? Jak od niej odstąpić? Na te pytania odpowie Dominika Myszakowska-Kaczała, prawniczka, specjalistka do spraw prawa konsumenckiego i postępowania cywilnego. Witam.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Dzień dobry.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Umowa zawarta przez telefon. Czyli jaka to umowa?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Umowa zawarta przez telefon to jest wtedy, kiedy my jako osoba fizyczna dostajemy telefon przedsiębiorcy, a on w ramach tzw. zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość proponuje nam zawarcie umowy, a my to akceptujemy. Oczywiście musimy spełnić pewne warunki, o których zaraz powiem. Co do zasady, bardzo często zdarzają się tego typu umowy, czyli dzwoni do nas po prostu przedsiębiorca, informuje nas, w jakim celu dzwoni, informuje nas o możliwościach zawarcia umowy, a my ją po prostu akceptujemy. Takim klasycznym przykładem zawierania umów przez telefon są na przykład umowy telekomunikacyjne. Kiedy kończą nam się różnego rodzaju okresy promocyjne, czyli mija ten okres 2 lat, no i przedsiębiorca przypomina nam o tym, że możemy zawrzeć nową, korzystniejszą czy też lepszą umowę. My mamy prawo podjęcia decyzji, czy chcemy taką umowę w tym trybie zawrzeć.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Co jest potrzebne do zawarcia takiej umowy przez telefon?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Proszę pamiętać, że przedsiębiorca, który do nas dzwoni, musi podać nam mnóstwo informacji. Przede wszystkim musi nas poinformować, że dzwoni w celu zawarcia takiej umowy. Musi nas poinformować, kim jest, przedstawić swoje dane, przedstawić nam przedmiot umowy, łączną cenę i wszystkie dane. Co jest bardzo ważne, on powinien nam te wszystkie informacje przesłać na trwałym nośniku. Tak naprawdę konsument dopiero po zapoznaniu się z tą treścią proponowanej umowy, dopiero jak ją zaakceptuje, ta umowa jest skutecznie zawarta. Niestety, istnieją różnego rodzaju oszustwa, czyli przedsiębiorcy dzwonią, proponują różnego rodzaju umowę, nie wysyłają żadnego potwierdzenia zawarcia umowy, nie przesyłają żadnych warunków, na jakich ta umowa jest zawarta i potem się okazuje, że taki konsument na przykład dostaje fakturę do zapłaty albo towar, który jest całkowicie odmienny od tego, który zamówił.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Taka umowa musi zostać potwierdzona na tzw. trwałym nośniku. Czym jest właśnie ten trwały nośnik?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Ten trwały nośnik to najczęściej jest po prostu papier. Czyli, co się może zdarzyć, kiedy zawrzemy taką umowę, np. telekomunikacyjną, bo na tym przykładzie się będę tutaj opierała. To przyjeżdża do nas kurier z dokumentami, czyli dwoma egzemplarzami umowy. My mamy prawo ją przeczytać, zapoznać się, podpisać i odesłać, ale takim trwałym nośnikiem również będzie np. wysłanie wiadomości e-mailowej. Czyli my otrzymamy na maila informacje o treści proponowanej umowy, o wszystkich załącznikach, danych itd. W momencie, kiedy my potwierdzamy taką umowę drogą mailową, jest ona zawarta, czyli to też może być tego typu trwały nośnik. Takim trwałym nośnikiem może być chociażby jakieś przenośne urządzenie: płyta CD, tego typu rzeczy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jakie skutki rodzi zawarcie umowy przez telefon z konsumentem?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Jeżeli zawrzemy skutecznie umowę, skutecznie, czyli jako konsument my zaakceptujemy zawarcie takiej umowy, a przedsiębiorca przekaże nam potwierdzenie zawarcia takiej umowy na tym trwałym nośniku, dodatkowo w rozsądnym czasie po jej zawarciu, a najpóźniej w chwili dostarczenia towaru, przed rozpoczęciem świadczenia usługi, to ta umowa wiąże obie strony, czyli tak jakbyśmy zawarli ją w każdym innym punkcie.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Czy ktoś może zawrzeć taką umowę przez telefon nieświadomie? Czy może nie do końca być świadomy tego, że właśnie w taki sposób dochodzi do zawarcia takiej umowy?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Niestety tak. Bardzo często przedsiębiorcy wykorzystują niewiedzę konsumentów i pod takim pretekstem przekazania tylko informacji handlowej czy też oferty różnego rodzaju konsumentom dochodzi do zawarcia umowy. Jak to wygląda w praktyce? Wygląda to tak, że w celach marketingowych dzwoni do nas przedsiębiorca. Informuje nas tylko o tym, że tego typu produkty on sprzedaje, nie tylko jakby produkty czy różnego rodzaju usługi. Bardzo często oferuje konsumentowi jakieś bezpłatne okresy korzystania z takiej usługi, np. że może pan wypróbować tylko na miesiąc albo tylko jednorazowo. Jak będzie pan niezadowolony, to nie musi pan nic więcej robić. I okazuje się, że taki konsument czasami pod taką decyzją: jeżeli coś jest za darmo, to warto z tego skorzystać, wyraża zgodę na przesłanie tej bezpłatnej próbki, czy to towaru, czy usługi, ale nie czyta tej umowy, która przychodzi do niego na maila, ponieważ on uważa, że to jest tylko i wyłącznie jakaś bezpłatna próbka czy bezpłatna oferta i w żaden sposób on nie związał się umową. Dopiero w momencie, kiedy przychodzi faktura, okazuje się, że umowa została wysłana na ten trwały nośnik, czyli właśnie na tego maila. Konsument nie zapoznał się z tą umową, nie został poinformowany też o tym, że jeżeli on w jakimś odpowiednim okresie czasu nie wypowie tej umowy, to ta bezpłatna próbka usługi zostaje przekształcona w płatną, bardzo często na czas nieokreślony umową, no i okazuje się, że konsument dowiaduje się, że całkiem nieświadomie zawarł umowę i to na przykład na dwa lata.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Na to rzeczywiście trzeba zwracać uwagę, na te wszystkie haczyki, które mogą nas spotkać przy okazji takich właśnie rozmów telefonicznych. Ale na co jeszcze konsument powinien uważać, kiedy taki przedstawiciel firmy dzwoni do niego i proponuje mu na przykład przedłużenie jakiejś umowy czy też jakąś usługę? Na co konsumenci powinni być uczuleni?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Przede wszystkim, jeżeli dzwoni do nas przedsiębiorca, który chce nam przedłużyć tę umowę, to faktycznie zastanowić się, czy my mamy już umowę zawartą z danym przedsiębiorcą, bo czasami okazuje się, że jeżeli chodzi o firmy telekomunikacyjne chociażby, dochodzi do takiej lekkiej manipulacji słownej, gdzie nie wsłuchujemy się w tego konsultanta i okazuje się, że my zawieramy umowę z całkiem innym podmiotem niż dotychczasowym. I tutaj jest jak gdyby taki haczyk, czyli dokładnie wypytać się, z kim my tę umowę zawieramy, czy to jest faktycznie ten podmiot, z którym my chcemy zawrzeć umowę lub nawet rozważamy zawarcie takiej umowy. Więc to jest pierwsze. Drugie, poprosić o oczywiście wysłanie tej umowy najlepiej w takiej formie, w której my jesteśmy możliwi jakby do zapoznania się z jej treścią. Czasami osoby starsze podają maile, żeby wysłać treść proponowanej umowy, ale te osoby starsze, które odbierają telefony, one nie są w stanie sprawdzić, czy faktycznie ta treść jest dla nich odpowiednia, czyli nie mają po prostu możliwości natychmiast sprawdzić sobie na mailu, otworzyć. Oni potrzebują, takie osoby starsze, pomocy innych osób, jakichś wnuczków czy też dzieci, żeby zapoznać się z tą treścią. Jeżeli taki przedsiębiorca nie chce nam wysłać takiej umowy np. drogą pisemną, listowną, za pomocą kuriera, no to też odstępujemy od zawarcia umowy i mówimy wprost: "Nie, ja nie chcę takiej umowy", "Ja nie zawrę takiej umowy" i nie podawać żadnych adresów, np. adresu mailowego. Tak że musimy zachować czujność co do zasady, bo łatwo jest zawrzeć umowę przez telefon. Proszę pamiętać również, że mogą być mylące te zapewnienia przedsiębiorcy, że rozmowa jest nagrywana. Może nie tyle są mylące, bo te rozmowy mogą być nagrywane,

ale pamiętajmy o tym, że jako konsumenci my tych rozmów nigdy nie uzyskamy. Co to oznacza? Oznacza to, że taki przedsiębiorca nagrywa sobie taką rozmowę, ale dla własnych celów. Natomiast konsument, jeżeli będzie chciał uzyskać nagranie takiej rozmowy, to przedsiębiorca nie ma żadnego obowiązku takiego nagrania im udostępnić. Co więcej, czasami nawet w sporze sądowym istnieje taka sytuacja, że na wezwanie sądu taki przedsiębiorca twierdzi, że takiego nagrania już nie ma, zostało takie nagranie zniszczone, w jakiś sposób po prostu zagubione. Więc jeżeli będziemy chcieli kiedykolwiek powoływać się na zapis takiego nagrania, to może nam się to po prostu nie udać. Jeżeli chcemy również zabezpieczyć się i mieć pewność, że to, co przedsiębiorca nam oferuje podczas nagrania i zweryfikować to później z treścią tej umowy, która faktycznie może nas łączyć, to warto też nagrać sobie taką rozmowę. Czyli w momencie, kiedy przedsiębiorca nas informuje, że nagrywa rozmowę, my również możemy poinformować, że my również nagrywamy taką rozmowę i ją po prostu nagrać, czyli później zweryfikować sobie nagranie z treścią umowy, bo bardzo często zdarza się, że to, co oferuje nam konsultant przez telefon, jest odmienne od tego, co jest w umowie i niestety będziemy mieli duży problem, żeby faktycznie wykazać, że oferta była inna.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jak odstąpić od umowy zawartej przez telefon?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Zawierając umowę na odległość, czyli przez telefon, mamy prawo do odstąpienia od tej umowy w terminie 14 dni bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji prawnych, czyli po prostu taka umowa staje się umową nieważną i możemy to zrobić przed upływem tego terminu 14 dni. Powinniśmy wysłać takie oświadczenie o odstąpieniu od umowy, nie musimy informować, dlaczego, i wysyłamy je najlepiej listem poleconym lub w jakiegokolwiek innej formie pisemnej dopuszczalnej przez przedsiębiorcę, aczkolwiek ja zalecam, żeby to był list polecony, bo zawsze jest to pełny dowód tego, że faktycznie takiej treści pismo do przedsiębiorcy wysłaliśmy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jeśli konsument został na przykład wprowadzony w błąd, czy jest to podstawa do odstąpienia od umowy?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Jeżeli konsument został wprowadzony w błąd i my jesteśmy w stanie wykazać np. poprzez to nagranie z konsultantem, a treścią umowy, czyli pomiędzy tymi różnicami, jak najbardziej możemy od tej umowy odstąpić, aczkolwiek w innym trybie, czyli nie w tym trybie umów zawieranych na odległość, a na przykład możemy powołać się na taką instytucję jak oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu i w tym trybie żądać unieważnienia umowy lub na nieuczciwe praktyki rynkowe, opisane w ustawie o nieuczciwych praktykach rynkowych, tutaj również możemy żądać unieważnienia takiej umowy. Więc jak najbardziej, jeżeli zostaliśmy wprowadzeni w błąd, możemy żądać unieważnienia takiej umowy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A czy są takie sytuacje, kiedy nie możemy odstąpić od umowy zawartej przez telefon?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Oczywiście. To, że mamy prawo do odstąpienia od umowy jest taką zasadą, natomiast mamy wyjątki. Te wyjątki opisuje ustawa o prawach konsumenta. Tam mamy... no jest trochę tych wyjątków, natomiast takie najbardziej popularne, które bardzo często zdarzają się w relacjach pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, to jest np. taka sytuacja, kiedy zamawiamy coś na nasze zindywidualizowane potrzeby. Ale tutaj też uwaga: indywidualizowane potrzeby i coś specjalnie na nasze zamówienie to jest wtedy, kiedy my podajemy przedsiębiorcy jakieś konkretne wymiary np. mebli, lub przedsiębiorca specjalnie dla nas dostosowuje produkt. Natomiast zindywidualizowany produkt nie jest wtedy, kiedy my wybieramy sobie z gamy produktów oferowanych przez przedsiębiorców i ten przedsiębiorca po prostu te produkty nam robi. To nie jest zindywidualizowany projekt. Projekt jest wtedy, kiedy przedsiębiorca specjalnie dla nas coś robi. Kolejnym takim wyłączeniem prawa do odstąpienia od umowy to jest sytuacja, w której kupujemy coś, co ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych nie możemy zwrócić, jeżeli otworzymy opakowanie. Ale proszę pamiętać,

że to dotyczy tylko sytuacji, kiedy ten produkt do nas przyjdzie w tym zapieczętowanym opakowaniu, a my to opakowanie otworzymy. Natomiast jeżeli taki produkt nie przyszedł do nas w zapieczętowanym opakowaniu, to jak najbardziej możemy od tej umowy odstąpić. Takim przykładem mogą być różnego rodzaju produkty jak szczoteczki elektryczne, trymery do nosa czy takie produkty, które mają styczność z naszym ciałem. Co jeszcze? Nie możemy odstąpić od umowy, jeżeli są to produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia. Zazwyczaj to są po prostu różnego rodzaju produkty spożywcze. Tego typu sytuacja ma bardzo często miejsce, kiedy zamawiamy coś z różnego rodzaju ze sklepów spożywczych, również przez telefon.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Przykład takiej umowy zawartej przez telefon. Do konsumentki, starszej pani, zadzwonili przedstawiciele firmy sprzedającej suplementy. Pani, która dzwoniła, wiedziała, że konsumentka ma problemy z kręgosłupem. Pani została namówiona na zakup tabletek na kręgosłup i stawy. Początkowo miała dostać dofinansowanie i zapłacić jedynie 130 zł. Starsza pani zgodziła się na ten zakup. Potem były kolejne telefony i wyższe już stawki za suplementy. Konsumentka żaliła się, że wydała już ponad 1000 zł na to, a firma straszyla ją, że jeśli nie kupi kolejnych tabletek za 300 zł, będzie musiała zapłacić cenę katalogową około 3000 zł. Konsumentka czuje się oszukana i pyta, czy może odzyskać pieniądze. No właśnie, może?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Według mnie jak najbardziej tak, ponieważ tutaj również mamy szereg nieuczciwych praktyk rynkowych. Przede wszystkim ja bym tu uznała, że umowa w ogóle nie została zawarta, ponieważ ta umowa nie została potwierdzona na trwałym nośniku, przynajmniej z treści tego przypadku tak nie wynika. Więc tak naprawdę wysyłane produkty do tej pani były produktami przez nią niezamówionymi, więc ona nie miała obowiązku zapłaty. Co więcej, przedsiębiorca w momencie, w którym zawiera, czy proponuje nam zawarcie umowy, musi nam podać łączną cenę wynagrodzenia wraz z podatkami za cały przedmiot tej umowy. Tutaj w tym przypadku jest informacja, że najpierw kosztowało 130, potem była ta cena zwiększona, a w ostateczności jeszcze ją straszyla tym, że ta cena będzie jeszcze wyższa. Nie, to są nieuczciwe praktyki rynkowe. My zawierając umowę, mamy wiedzieć, jaka jest cena produktu. Dodatkowo tutaj można byłoby jeszcze uznać, że to są 3 różne umowy, czyli za każdym razem, kiedy ta osoba do nas dzwoniła, zawieraliśmy inne umowy, więc jak najbardziej od poszczególnych umów mamy prawo do odstąpienia od umowy. Co więcej, wydłuża nam się ten termin do odstąpienia od umowy do roku czasu, ponieważ prawdopodobnie konsumentka nie została poinformowana, że o tej umowie może odstąpić. Więc na podstawie jakby tego przypadku to pokazujemy, jak dużo mamy możliwości prawnych do tego, żeby dochodzić roszczeń od przedsiębiorcy, bo bardzo często indywidualny charakter sprawy dopiero określa nam nasze możliwości. Tak że nigdy na jednym przypadku nie da się odpowiedzieć o naszym prywatnym problemie prawnym. Każda sprawa jest indywidualna i wymaga indywidualnego potraktowania przez prawnika i rozpoznania tej sprawy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Podsumowując, jeżeli chodzi o umowy zawierane przez telefon, o czym każdy konsument powinien absolutnie pamiętać?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Przede wszystkim o tym, że przez telefon można zawrzeć skutecznie umowę, o czym konsumenci niestety nie pamiętają lub też nie wiedzą. Drugie, my powinniśmy dostać warunki umowy na trwałym nośniku i powinniśmy je zaakceptować, a przedsiębiorca powinien nam później potwierdzić zawarcie tej umowy, czyli jakie warunki, że tak powiem, tej umowy do nas przychodzi. Powinniśmy je otrzymać na trwałym nośniku, czyli np. na papierze czy też drogą mailową. Pamiętajmy również, że mamy 14 dni na odstąpienie od takiej umowy. Jeżeli stwierdzimy, że jest ona dla nas niekorzystna lub po prostu zmieniliśmy zdanie, mamy do tego prawo w terminie 14 dni.

Agnieszka Kopacz-Domańska: O umowach zawieranych przez telefon, kiedy są ważne i jak od nich odstąpić, mówiła Dominika Myszakowska-Kaczała, prawniczka, specjalistka do spraw prawa konsumenckiego i postępowania cywilnego. Dziękuję bardzo.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Dziękuję bardzo.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To był podcast Konsumenckie ABC: Umowa przez telefon. Kiedy jest ważna? Jak od niej odstąpić? Agnieszka Kopacz-Domańska, do usłyszenia.

Podcast został zrealizowany przez fundację ProPublika w ramach zadania: "Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023", dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.