



Miejski Rzecznik Konsumentów
w Warszawie

Poradnik dla Konsumentów 60+ i nie tylko

Jak uniknąć zawarcia
niekorzystnej umowy?

Warszawa 2013

Wydawca: Miasto Stołeczne Warszawa

Redakcja: Anna Brzozowska-Filipowicz

Zespół redakcyjny: pracownicy Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy

ISBN 978-83-63269-28-9

Wydanie II poprawione
stan prawny na dzień 30 czerwca 2013 r.

Warszawa 2013

Szanowni Państwo!

Z prawdziwą przyjemnością przekazuję Państwu poradnik adresowany do wszystkich, którzy chcieliby poszerzyć swoją wiedzę o prawach konsumenta.

Jako słabsi uczestnicy rynku konsumenci zasługują na szczególną ochronę i wsparcie. Rynek rozwija się intensywnie, a przedsiębiorcy stosują coraz nowocześniejsze formy komunikacji i techniki marketingowe. Tylko właściwe ich rozpoznanie umożliwia konsumentom świadome podejmowanie trafnych decyzji.

Niniejsza publikacja jest skierowana do wszystkich osób, które zawarły lub mogą zawrzeć niekorzystną umowę, a powstała w oparciu o doświadczenia Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Znajdą w niej Państwo szereg informacji, wskazówek i porad: jakich zasad w relacji z przedsiębiorcą należy przestrzegać, jak unikać istniejących zagrożeń - zarówno przy umowach sprzedaży, jak i umowach o świadczenie usług oraz co zrobić, gdy niekorzystna umowa została już zawarta.

Mam nadzieję, że Poradnik przyczyni się do wzrostu świadomości praw konsumenckich i pozwoli Państwu bezpiecznie korzystać z dobrodziejstw współczesnego rynku.



Prezydent m.st. Warszawy

Hanna Gronkiewicz-Waltz
Hanna Gronkiewicz-Waltz

Spis treści

1. Zakupy na pokazach 5

Dlaczego takie zakupy mogą być źródłem kłopotów	6
Techniki wywierania wpływu	7
Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać	11
Zakupy na raty to kredyt konsumencki	14

2. Wizyta akwizytora 16

Wymiana, instalacja, montaż	16
Tańszy prąd: czy na pewno	17
Niższy abonament za telefon – nie zawsze	18
Zanim zawrzesz umowę	19
Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać	21

3. Umowy przez telefon 23

Kiedy umowa przez telefon jest zawarta	24
Kilka zasad dotyczących usług telekomunikacyjnych	25
Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać	26

4. Wzory pism 28

1. Zakupy na pokazach

Od pewnego czasu na rynku działają przedsiębiorcy sprzedający towary w systemie akwizycyjnym.

Organizują oni pokazy, najczęściej w hotelach (nierzadko znanych i drogich), restauracjach, sanatoriach albo podczas wycieczek. Zdarza się, że pokazy takie przedstawiane są jako nieodpłatne konsultacje lekarskie.

W trakcie spotkań odbywają się prezentacje wybranych towarów mających ułatwić życie i funkcjonowanie w domu, pomóc utrzymać jak najlepsze zdrowie, a coraz częściej także leczyć albo przynajmniej wspomagać leczenie.

Najczęściej w ten sposób sprzedawane są:

- ▶ garnki i zestawy naczyń,
- ▶ zestawy pościeli z wełny, niekiedy prezentowane jako „zestawy rehabilitacyjne”,
- ▶ materace i urządzenia do masażu,
- ▶ urządzenia „oczyszczające organizm z toksyn”,
- ▶ preparaty „poprawiające zdrowie” (amputki, tabletki),
- ▶ urządzenia „zmniejszające bóle i dolegliwości” (np. rezonatory biofotonowe).

Na takie prezentacje klienci są zapraszani telefonicznie

albo listownie. Zaproszenia najczęściej otrzymują osoby starsze. Nie bez powodu. Z wiekiem coraz ważniejsze jest zdrowie i dobre samopoczucie. Dlatego Seniorów łatwo przekonać, nawet do bardzo kosztownych zakupów.

Dlaczego takie zakupy mogą być źródłem kłopotów?

Już po dokonaniu zakupu często okazuje się, że:

- ▶ cena jest stanowczo za wysoka (ta sama rzecz w innym miejscu jest dużo tańsza, a po przeliczeniu kosztów kredytu okazuje się, że tak naprawdę na zakup nas nie stać),
- ▶ produkt jest niepotrzebny,
- ▶ produkt nie posiada cech, o których zapewniał sprzedawca,
- ▶ decyzja o zakupie była nieprzemyślana.

Dlaczego więc kupujemy na pokazach?

Nierzadko dlatego, że ulegamy manipulacji. Sprzedawcy potrafią wywołać w nas potrzebę zakupu oferowanego towaru (mimo że tak naprawdę potrzeby takiej nie mamy) oraz przekonać, że zakup jest korzystny i racjonalny (nawet jeżeli tak nie jest). Znają wiele technik wywierania wpływu (manipulacji), które pozwalają im skutecznie namówić nas do zakupienia oferowanych towarów.

Techniki wywierania wpływu

Techniki manipulacji ludzkim zachowaniem opierają się na pewnych regułach psychologicznych.

Darmowy poczęstunek zobowiązuje ...
czyli **reguła wzajemności**

Zgodnie z nią staramy się odpowiednio odwdziżyć osobie, która zrobiła dla nas coś dobrego. Wykorzystując tę regułę sprzedawcy zapraszają nas na darmowy poczęstunek, nieodpłatne badania lekarskie albo tanią wycieczkę. Chcą w ten sposób wywołać w nas poczucie, że też coś jesteśmy im winni, do czegoś zobowiązani. Skoro już ufundowali nam dobry obiad, nieładnie byłoby nic nie kupić. Nawet jeżeli nic nie kupimy, możemy zrewanżować się uprzejmemu sprzedawcy biorąc udział w zabawie, którą proponuje (np. loterii). W ten sposób, będąc uczciwymi ludźmi, znającymi reguły społecznego zachowania, dajemy się wciągnąć w niebezpieczną grę.

Jak się bronić?

- ▶ Przyjmij prezent, ale nie czuj się do niczego zobowiązany.
- ▶ Masz prawo zjeść obiad i nic nie kupić.
- ▶ Nie miej wyrzutów sumienia, że sprzedawca poświęca Ci swój czas, a Ty mu odmawiasz - to jego praca.

Tylko dziś szczególna promocja ... czyli **reguła niedostępności**

Rzeczy trudno osiągalne wydają się bardziej wartościowe. Tym bardziej zależy nam na tym, by je zdobyć. Dlatego sprzedawcy często przekonują, że mają „tylko kilka ostatnich urządzeń”, że „promocyjna cena obowiązuje tylko dziś”. Często zdarza się, że w trakcie pokazu organizują losowania (loterie). Tylko zwycięzcy mogą nabyć towar po rzekomo szczególnie okazyjnej cenie. Odmowa skorzystania z takiej okazji wydaje się nierozsądna.

Jak się bronić?

- ▶ Pamiętaj, że jeśli coś można kupić dzisiaj – najpewniej jutro też będzie to możliwe.
- ▶ Cena promocyjna nie musi oznaczać szczególnej korzyści cenowej.

Czemu nie kupić jeśli takie dobre ... czyli **reguła zaangażowania i konsekwencji**

Każdy z nas chce być postrzegany jako osoba konsekwentna. Jeśli nawet zdarza nam się podjąć złą decyzję mamy tendencję do brnięcia dalej - wszystko po to, by pozostać konsekwentnym. Jeżeli złożyliśmy jakąś deklarację – zwłaszcza publicznie – trudno się potem wycofać, zmienić zdanie. Tymczasem nawet jeśli przyznamy, że zależy nam na zdrowym

odżywianiu - nie musimy od razu kupować zestawu drogich garnków.

Jak się bronić?

- ▶ Bądź czujny, kiedy poczujesz się przymuszony, by zrobić coś wbrew sobie.
- ▶ Niemądrze jest w imię konsekwencji działać na własną szkodę.

Inni kupują, widocznie dobre czyli **reguła społecznego dowodu słuszności**

Mówi ona, że często podejmujemy decyzje lub przyjmujemy poglądy sugerując się zdaniem większości. Sprzedawcy wykorzystują tę regułę przekonując nas do zakupu, bo inni już to zrobili.

Jak się bronić?

- ▶ Uświadom sobie, że to, co robią inni, nie zawsze jest słuszne.
- ▶ Decyduj samodzielnie.

Dobre, bo opracowane przez instytut naukowy ... czyli **reguła autorytetu**

Sprzedawcy bardzo często stosują manipulacje wykorzystujące naturalną potrzebę odwoływania się do autorytetów, np.: do opinii znanych ludzi (np. aktorów) albo specjalistów (np. lekarzy, czy

osób wykonujących inne zawody medyczne: rehabilitantów, fizjoterapeutów, masażyistów). Niekiedy prezentowana teza może zostać „poparta” zdaniem bliżej nieokreślonych ekspertów („środowiska naukowe popierają...”, „nad teorią pracowali naukowcy...”).

Jak się bronić?

- ▶ Zadaj sobie dwa pytania:
 - czy aktor jest specjalistą w danej dziedzinie,
 - czy specjalista nie jest przypadkiem aktorem.
- ▶ Nie ufaj ślepo reklamie.
- ▶ Jeżeli jest to produkt leczniczy albo wyrób medyczny przed zakupem skonsultuj się ze swoim lekarzem.

Ten Pan jest taki miły ...
czyli **reguła sympatii**

Nie od dziś wiadomo, że łatwiej ulegamy osobom dobrze ubranym, ładnym, miłym i sympatycznym, potrafiącym prawić komplementy.

Jak się bronić?

- ▶ Miło jest być uprzejmym dla innych. Niekiedy jednak warto poprzestać na odwzajemnieniu miłego uśmiechu.

Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać

Jeżeli **nie minęło 10 dni** od zakupu, możesz rozwiązać umowę stosunkowo **łatwo** - bez względu na powody tej decyzji.

▶ Krok 1:

Złóż sprzedawcy pismo, w którym odstępujesz od umowy

Pismo takie możesz dostarczyć do firmy osobiście (przygotuj jego kopię i poproś pracownika firmy, aby potwierdził na kopii, że pismo otrzymał) albo przesać je listem poleconym na adres wskazany w umowie (najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru). **Musisz to zrobić najpóźniej 10-go dnia** od daty zawarcia umowy (chodzi o dni kalendarzowe: np. jeśli umowę zawarłeś 1 maja pismo musi zostać złożone przedsiębiorcy lub nadane na pocztę najpóźniej 11 maja).



Wzór pisma o odstąpieniu od umowy znajdziesz na końcu poradnika (1)

▶ Krok 2:

Poinformuj kredytodawcę, że zrezygnowałeś z zakupu.

Jeżeli rzecz została kupiona na raty, zwykle oznacza to zaciągnięcie kredytu. **Odstąpienie od umowy sprzedaży oznacza także rozwiązanie**

umowy kredytowej. Dla pewności warto jednak o rezygnacji z zakupu poinformować również bank (lub przedsiębiorcę udzielającego kredytu).

▶ **Krok 3:**

Zwróć sprzedawcy towar (jeżeli go otrzymałeś). Masz na to 14 dni od wystania oświadczenia o odstąpieniu od umowy (chodzi o dni kalendarzowe: np. jeśli pismo wysłałeś 11 maja towar powinieneś zwrócić najpóźniej 25 maja). Możesz zwrócić towar osobiście lub wysłać go na adres sprzedawcy (np. przesyłką kurierską). Ty decydujesz jak to zrobisz. Ty ponosisz koszty zwrotu towaru. Pamiętaj, że powinieneś zwrócić wszystko, także prezenty.

Pamiętaj!

Do odstąpienia od umowy sprzedaży **nie wystarczy:**

- ▶ telefoniczne zawiadomienie sprzedawcy o rezygnacji,
- ▶ samo zwrócenie (odesłanie) towaru,
- ▶ odstąpienie jedynie od umowy kredytowej.

Od umowy **możesz odstąpić nawet jeśli:**

- ▶ oryginalne opakowanie zostało zniszczone,
- ▶ sprawdziłeś działanie produktu (używałeś go),
- ▶ usunięte zostały zabezpieczenia produktu (plomby).

Jeżeli upłynęło **więcej niż 10 dni** od zakupu rozwiązanie umowy jest możliwe **tylko wyjątkowo:**

- ▶ jeżeli sprzedawca się na to **zgodzi**,
- ▶ jeżeli sprzedawca przy zawarciu umowy **nie poinformował** o prawie do odstąpienia od umowy (miał taki obowiązek); w takim przypadku czas na odstąpienie **wydłuża się do 3 miesięcy**,
- ▶ jeżeli przy zawarciu umowy przedsiębiorca **wprowadził** konsumenta **w błąd**; konsument musi jednak udowodnić swoje zarzuty; takie sprawy są trudne i z reguły wymagają rozstrzygnięcia przez sąd,
- ▶ w trybie **reklamacji** - jeżeli towar jest niezgodny z umową; odstąpić od umowy można jednak tylko, jeżeli wada jest istotna i dopiero wówczas, gdy naprawa albo wymiana towaru są niemożliwe lub wiążą się ze znacznymi niedogodnościami albo sprzedawca nie dokonał naprawy lub wymiany w odpowiednim czasie.

Zakupy na raty to kredyt konsumencki

Przy zakupie drogich towarów mamy często możliwość zakupu na raty. Z reguły oznacza to zaciągnięcie kredytu lub pożyczki (kredyt konsumencki). Może go udzielić bank, ale także przedsiębiorca, który nie jest bankiem. Umowa kredytu konsumenckiego powinna być zawarta na piśmie.

Zanim podpiszesz umowę o kredyt:

- 1. Zastanów się, czy na pewno musisz i chcesz korzystać z kredytu.** Pamiętaj, że oprócz ceny towaru będziesz musiał zapłacić odsetki, a zwykle także dodatkowe koszty (np. opłaty, prowizje, koszty ubezpieczenia).
- 2. Nie podpisuj umowy kredytowej od razu.** Jeżeli jesteś zainteresowany ofertą, poproś sprzedawcę, by dał Ci czas na zastanowienie się i sprawdzenie, czy możesz uzyskać kredyt gdzie indziej. Jeżeli nie chce się zgodzić – powinieneś to potraktować jako sygnał ostrzegawczy – może w ogóle nie warto z nim podpisywać umowy.
- 3. Przeczytaj uważnie warunki umowy.** Zwróć uwagę na RRSO (rzeczywista roczna stopa oprocentowania, która pozwala porównać kredyt z innymi) oraz koszt dodatkowych

opłat i prowizji. Dowiedz się, czy i ile będziesz musiał zapłacić w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu.

- 4. Patrz nie tylko na wysokość miesięcznej raty.** Zwróć uwagę na okres spłaty kredytu, termin spłaty raty i dodatkowe opłaty. Jeżeli dotyczą one ubezpieczenia, dowiedz się, czy jest ono konieczne. Zdarza się, że można z niego zrezygnować.
- 5. Zanim podpiszesz umowę** upewnij się, że przedsiębiorca będzie mógł wydać Ci jej egzemplarz (lub kopię). **Sprawdź co podpisujesz** i zażądaj kopii każdego podpisanego przez siebie dokumentu.
- 6. Pamiętaj, że od umowy kredytu możesz odstąpić bez podania przyczyny w terminie do 14 dni od dnia jej zawarcia.** Jedynym kosztem, który wówczas poniesiesz będą odsetki za ten okres.



Wzór pisma o odstąpieniu od umowy znajdziesz na końcu poradnika (2)

Zrezygnowanie z kredytu nie jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy sprzedaży. Jeżeli nie odstąpiłeś od umowy sprzedaży, musisz sprzedawcy zapłacić za towar gotówką lub skorzystać z innego kredytu.

2. Wizyta akwizytora

Wymiana, instalacja, montaż ...

... działamy na zlecenie administracji, w przyszłym tygodniu będzie wymiana drzwi. Będzie Pan w domu w środę?...

... tu się wymienia okna. Na kiedy Pana umówić?...

... zakładamy filtry do wody. Czy u Pani już ktoś był?...

... zakładamy detektory gazu. Chcielibyśmy ustalić, w którym miejscu go założymy

Zdarza się, że w ten sposób rozpoczynają rozmowę osoby, które pukają do naszych drzwi ze swoją ofertą handlową.

Możesz też znaleźć w skrzynce pocztowej informację o treści:

„W najbliższych dniach Zakład Usług Gazowych przeprowadza zapisy na wymianę piecyków gazowych i kuchni gazowych. Klient pokrywa jedynie koszty urządzenia z możliwością płatności ratalnej...” lub podobnej.

W pierwszej chwili może Ci się wydawać, że tak o swoich działaniach informuje Cię administracja budynku albo gazownia. **Na ogół tak nie jest.** W taki właśnie sposób – metodą akwizycji od drzwi do drzwi – poszukują klientów firmy świadczące usługi.

Zanim zdecydujesz o skorzystaniu z usług takiej firmy, pamiętaj że:

- ▶ **Administracja** rzadko kiedy prowadzi **wymianę okien, drzwi, kuchenek i piecyków gazowych.** Jeżeli przedstawiono Ci informację o takiej akcji, zanim cokolwiek podpiszesz albo zgodzisz się na rozpoczęcie prac, zadzwoń do administracji i dowiedz się, czy to prawda.
- ▶ **Przedsiębiorstwo zajmujące się dostarczaniem gazu nie wymienia urządzeń u klientów.** Jeżeli ktoś sugeruje, że jest z gazowni, sprawdź to: poproś o okazanie legitymacji lub upoważnienia, zadzwoń do gazowni i zapytaj, czy to prawda.

Tańszy prąd: czy na pewno?

Od niedawna istnieje możliwość zmiany **sprzedawcy energii elektrycznej.**

Zdarza się, że do naszych drzwi pukają przedstawiciele firmy ze swoją ofertą, zapewniając, że będzie ona skutkowałą obniżeniem rachunków za prąd. Niekiedy, wbrew deklaracjom, rachunki okazują się wyższe niż dotychczas. Może się okazać, że umowa obejmuje dodatkowe usługi (np. ubezpieczenie domu albo dodatkowe ubezpieczenie zdrowotne), za które

trzeba zapłacić. Z reguły umowa zawierana jest na kilka lat, a wcześniejsze jej rozwiązanie wiąże się z koniecznością zapłaty kary.

Zanim zdecydujesz się skorzystać z zaproponowanej Ci oferty – dokładnie przeanalizuj wszystkie jej warunki i zastanów się, **czy zmiana rzeczywiście będzie dla Ciebie korzystna.**

Niższy abonament za telefon - nie zawsze

Zdarza się, że na zmianę umowy namawiają **przedstawiciele niektórych firm telekomunikacyjnych.**

- ▶ Obiecują niższy abonament telefoniczny, nie informując o innych opłatach związanych z korzystaniem z telefonu.
- ▶ Podają się za przedstawicieli dotychczasowego dostawcy usług i przekonują, że zmiana umowy jest konieczna ze względu np. na zmianę nazwy firmy lub jej przekształcenie.
- ▶ Wykorzystują łatwowierność klientów nakłaniając do podpisania dokumentów, które okazują się zamówieniami na usługi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
- ▶ Nie pozostawiają egzemplarza podpisanej umowy.

Zanim zawrzesz umowę

Jeśli więc do Twojego mieszkania zapuka akwizytor z informacją, że ma dla Ciebie szczególnie korzystną ofertę, dzięki której Twoje rachunki będą niższe, **zachowaj ostrożność.**

Pamiętaj!

- ▶ Możesz nie być zainteresowany ofertą – nie musisz się usprawiedliwiać.
- ▶ Masz prawo nie wpuścić przedstawiciela firmy do mieszkania.
- ▶ Jeśli nie jesteś pewien, masz wątpliwości - nie podpisuj.

Jeżeli jesteś zainteresowany ofertą:

- ▶ **Zapoznaj się z ofertą**, ale nie podpisuj umowy pochopnie - daj sobie czas na przemyślenie. Oferta, która „sama przychodzi” do klienta może być niekorzystna.
- ▶ **Poproś przedstawiciela firmy, aby zostawił Ci warunki umowy i wrócił za kilka dni.** W tym czasie porównaj warunki oferty z innymi dostępnymi na rynku i dowiedz się jak najwięcej o właściwościach proponowanych Ci towarów lub usług.

- ▶ **Ustal jaką firmę reprezentuje przedstawiciel handlowy** - ważne, aby podał Ci nazwę i adres, a najlepiej także numer REGON i NIP. Sprawdź tożsamość przedstawiciela (masz prawo prosić o okazanie identyfikatora lub pisemnego upoważnienia).
- ▶ **Zanim podpiszesz, przeczytaj uważnie całą umowę.** Twój podpis będzie oznaczał, że zapoznałeś się i rozumiesz jej warunki.
- ▶ **Nie podpisuj umowy, która jest dla Ciebie niezrozumiała lub zbyt skomplikowana.** Masz prawo nie rozumieć warunków umowy. Zaznacz niejasne postanowienia, a potem skontaktuj się z przedsiębiorcą i poproś o wyjaśnienie wątpliwości.
- ▶ **Rozmawiając z przedstawicielem firmy, stosuj zasadę ograniczonego zaufania.** Pamiętaj, że wiążące są postanowienia umowy na piśmie, nie zaś ustne zapewnienia pracownika firmy. Poproś więc, aby wskazał Ci te fragmenty umowy, które potwierdzają jego zapewnienia.
- ▶ **Jeśli akwizytor proponuje Ci umowę z dodatkowymi usługami, za które będziesz musiał zapłacić, zapytaj czy możesz podpisać umowę bez nich.** Jeśli dodatkowe

usługi są konieczne zastanów się, czy oferta jest korzystna.

- ▶ **Zwróć uwagę na warunki wypowiedzenia umowy** i związane z tym konsekwencje finansowe. Poproś, aby przedstawiciel firmy wskazał Ci postanowienia umowy, które dotyczą tych kwestii.
- ▶ W przypadku umów o świadczenie usług, **pamiętaj, że zgadzając się na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem 10 dni od dnia zawarcia umowy pozbawiasz się prawa do odstąpienia od umowy.** Nie musisz się na to godzić – czasem lepiej poczekać 10 dni na uruchomienie nowej usługi, zachowując dzięki temu prawo do namysłu i zmiany zdania.
- ▶ **Pamiętaj, że nie jesteś sam.** Zanim podpiszesz, pokaż umowę rodzinie albo znajomym - pomogą Ci podjąć decyzję.

Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać

Jeżeli od zawarcia umowy **nie minęło 10 dni** możesz ją rozwiązać stosunkowo **łatwo** - bez względu na powody tej decyzji.

Wystarczy złożyć sprzedawcy **pismo, w którym odstępujesz od umowy.**

Pismo takie możesz dostarczyć do firmy osobiście (przygotuj jego kopię i poproś pracownika firmy, aby potwierdził na kopii, że pismo otrzymał) albo przesać je listem poleconym (najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru).

Musisz to zrobić **najpóźniej 10-go dnia od daty zawarcia umowy** (chodzi o dni kalendarzowe: np. jeśli umowę zawarłeś 1 maja pismo musi zostać złożone przedsiębiorcy lub nadane na pocztę najpóźniej 11 maja).



Wzór pisma o odstąpieniu od umowy znajdziesz na końcu poradnika (1)

Jeżeli upłynęło **więcej niż 10 dni** od podpisania umowy rozwiązanie jej będzie możliwe **tylko wyjątkowo**:

- ▶ jeżeli przedsiębiorca się na to **zgodzi**,
- ▶ jeżeli akwizytor przy zawarciu umowy **nie poinformował** o prawie do odstąpienia od umowy (miał taki obowiązek); w takim przypadku czas na odstąpienie **wydłuża się do 3 miesięcy**,
- ▶ jeżeli przy zawarciu umowy przedsiębiorca **wprowadził konsumenta w błąd**; konsument musi jednak udowodnić swoje zarzuty; takie sprawy są trudne i z reguły wymagają rozstrzygnięcia przez sąd.

Pamiętaj!

- ▶ Do odstąpienia od umowy **nie wystarczy** telefoniczne zawiadomienie przedsiębiorcy o rezygnacji.
- ▶ Od umowy **nie możesz odstąpić** jeżeli przedsiębiorca za Twoją zgodą **rozpoczął** już świadczenie usług. Zgoda na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 10 dni od zawarcia umowy oznacza, iż Klient zrzekł się prawa do odstąpienia od umowy.

3. Umowy przez telefon

Większość umów nie wymaga dla swojej ważności żadnej szczególnej formy. Coraz częściej konsumenci są kuszeni nowymi ofertami przez telefon. **Podczas rozmowy telefonicznej może dojść do zawarcia lub zmiany umowy.** Taka forma jest łatwa i szybka. Niestety, w praktyce rodzi sporo nieporozumień. Przez telefon można otrzymać ofertę zakupu towarów (może to być także prenumerata czasopisma). Najczęściej jednak oferta dotyczy zawarcia lub zmiany umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dotyczących telefonii, telewizji lub internetu albo pakietu takich usług).

Kiedy umowa przez telefon jest zawarta?

Wielokrotnie strony spierają się, czy doszło do zawarcia umowy:

- ▶ przedsiębiorca twierdzi, że klient w rozmowie telefonicznej zaakceptował przedstawioną mu ofertę, czyli zawarł umowę,
- ▶ konsument natomiast jest przekonany, że rozmowa była jedynie wstępną propozycją zawarcia umowy.

Jeśli konsultant przedstawił Ci istotne elementy umowy i uzyskał od Ciebie potwierdzenie, że warunki te akceptujesz – **zawarłeś umowę**.

Natomiast do zawarcia umowy przez telefon **nie dojdzie**, jeżeli poinformowałeś konsultanta, że oczekujesz przesłania warunków umowy na piśmie i wyraźnie zastrzegłeś, że decyzję podejmiesz później - po zapoznaniu się z umową pisemną.

W razie sporu to przedsiębiorca będzie musiał udowodnić, że doszło do zawarcia umowy przez telefon oraz wykazać, jaka była treść rozmowy.

Nie zawieraj umowy przez telefon, jeżeli:

- ▶ konsultant dzwoni w momencie, kiedy nie masz czasu na dłuższą, spokojną rozmowę,
- ▶ masz jakiegokolwiek wątpliwości co do warunków umowy,

- ▶ jesteś wzrokowcem – lepiej zrozumiesz, na co się godzisz, kiedy zapoznasz się z warunkami umowy na piśmie,
- ▶ chcesz dać sobie czas na zastanowienie się lub omówienie warunków oferty z bliskimi.

Kilka zasad dotyczących usług telekomunikacyjnych

Zawierając przez telefon **nową umowę** o świadczenie usług telekomunikacyjnych pamiętaj, że:

- ▶ zgadzając się na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem 10 dni od dnia zawarcia umowy pozbawiasz się prawa do odstąpienia od umowy. Nie musisz się na to godzić – czasem lepiej poczekać 10 dni na uruchomienie usługi, zachowując dzięki temu prawo do namysłu i zmiany zdania.

Jeżeli otrzymałeś przez telefon propozycję **zmiany** istniejącej już **umowy** pamiętaj, że:

- ▶ **Nie wszystkie postanowienia** można zmienić przez telefon. Zmiany mogą dotyczyć: rodzaju i zakresu świadczonych usług, pakietu taryfowego, okresu ważności umowy (np. przedłużenia jej obowiązywania). Telefonicznie nie można natomiast zmienić

okresu rozliczeniowego, trybu i warunków dokonywania zmian umowy oraz warunków jej przedłużenia i rozwiązania.

- ▶ Każda rozmowa dotycząca zmiany warunków umowy jest **nagrywana** i przedsiębiorca telekomunikacyjny powinien **przechowywać** jej zapis do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego.
- ▶ Operator ma obowiązek przesłać **potwierdzenie** zmiany warunków umowy nie później niż w ciągu miesiąca od dnia zlecenia zmiany (czyli od daty rozmowy telefonicznej). Dokument ten dla swojej ważności nie wymaga już złożenia podpisu i odesłania do operatora. Ma on tylko potwierdzić nowe warunki umowy.

Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać

Wystarczy złożyć przedsiębiorcy **pismo**, w którym **odstępujesz od umowy**.

Musisz to zrobić **w ciągu 10 dni** (kalendarzowych), przy czym termin ten liczy się:

- ▶ w przypadku **zakupu** towaru od dnia **wydania** towaru,

- ▶ w przypadku zawarcia umów o **świadczenie usług** od dnia **zawarcia umowy** (rozmowy telefonicznej z konsultantem),
- ▶ w przypadku **zmiany** warunków umowy o świadczenie **usług telekomunikacyjnych** - od dnia otrzymania **potwierdzenia** nowych warunków.

Pismo takie możesz dostarczyć do firmy osobiście (przygotuj jego kopię i poproś pracownika firmy, aby potwierdził na kopii, że pismo otrzymał) albo przesłać je listem poleconym (najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru).



Wzór pisma o odstąpieniu od umowy znajdziesz na końcu poradnika (3)

Pamiętaj!

- ▶ Do odstąpienia od umowy **nie wystarczy** telefoniczne zawiadomienie przedsiębiorcy o rezygnacji.
- ▶ Od umowy **nie możesz odstąpić** jeżeli przedsiębiorca za Twoją zgodą **rozpoczął** już świadczenie usług. Zgoda na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 10 dni od zawarcia umowy oznacza, iż Klient zrzekł się prawa do odstąpienia od umowy.

4. Wzory pism

1. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży lub świadczenia usług zawartej na pokazie lub w domu klienta

miejsowość, dnia ...

imię i nazwisko
adres konsumenta

nazwa
i adres przedsiębiorcy

Oświadczam, że zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., nr 0, poz. 1225) odstępuję od umowy nr zawartej dnia w

jeżeli zapłaciłeś za towar lub wpłaciłeś zaliczkę:

Proszę o zwrot kwoty zł (słownie złotych) przekazem pocztowym na adres / przelewem na rachunek bankowy nr

własnoręczny podpis

2. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o kredyt konsumencki

miejsowość, dnia ...

imię i nazwisko
adres konsumenta

nazwa i adres
kredytodawcy /
pożyczkodawcy

Oświadczam, że odstępuję od umowy kredytu / pożyczki numer zawartej w dniu Umowa została zawarta na zakup od firmy.....

własnoręczny podpis

3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej przez telefon

imię i nazwisko
adres konsumenta

miejsowość, dnia ...

nazwa i adres
przedsiębiorcy

Oświadczam, że zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., nr 0, poz. 1225) odstępuję od umowy zawartej dnia..... w.....przez telefon

własnoręczny podpis

Jeżeli chcesz dowiedzieć się więcej, jakie masz prawa jako konsument przyjdź, zadzwoń, napisz!

Miejski Rzecznik Konsumentów bezpłatnie oceni Twoje racje, udzieli porady prawnej, wskaże możliwe rozwiązania.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie

ul. Senatorska 27

00-099 Warszawa

tel. 22 44 33 444

fax 22 44 33 470

www.konsument.um.warszawa.pl

**Publikacja sfinansowana została ze środków
Miasta Stołecznego Warszawy.**

Egzemplarz udostępniany nieodpłatnie.

**Wersja elektroniczna dostępna jest również
na stronie:**

www.konsument.um.warszawa.pl/publikacje

ISBN 978-83-63269-28-9