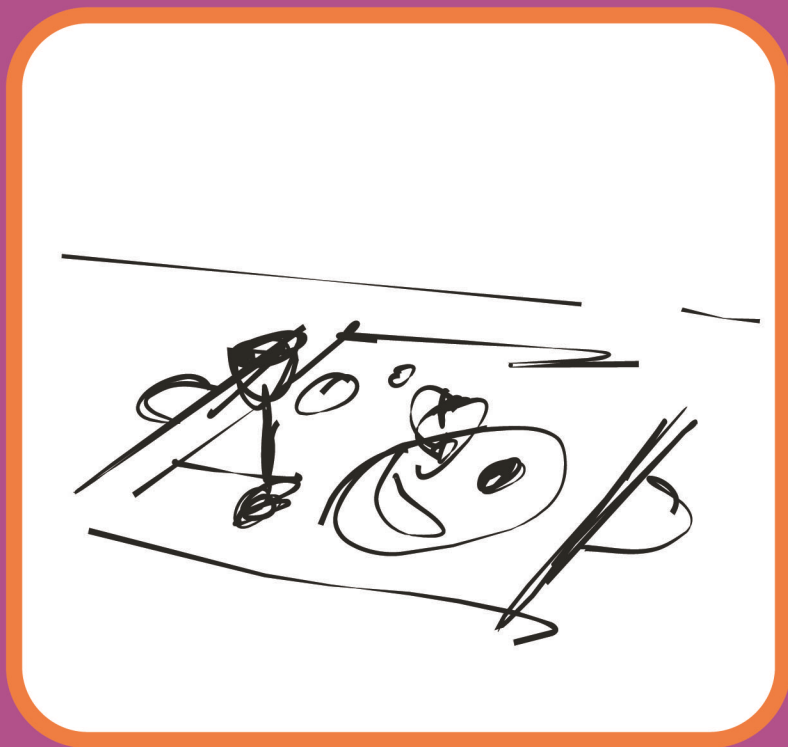


Usługi



ISBN 978-83-60632-20-8

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

00-950 Warszawa, Plac Powstańców Warszawy 1

tel. 022 55 60 800

www.uokik.gov.pl

opracowanie: Dominik Lubasz

redakcja: Grażyna Rokicka, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

SPIS TREŚCI:

1. Wstęp	4
2. Słowniczek pojęć	5
3. Zagadnienia ogólne – umowa o świadczenie usług	7
4. Usługi finansowe	9
4.1. <i>Usługi bankowe</i>	9
4.2. <i>Usługi w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych</i>	13
5. Usługi świadczone na rynkach regulowanych.	23
5.1. <i>Usługi pocztowe</i>	23
5.2. <i>Usługi telekomunikacyjne</i>	32
5.3. <i>Usługi świadczone przez telewizję kablowe</i>	39
5.4. <i>Usługi w zakresie dostawy energii elektrycznej</i>	43
6. Inne rodzaje usług	52
6.1. <i>Usługi turystyczne</i>	52
6.2. <i>Usługi transportowe</i>	60
6.3. <i>Usługi edukacyjne</i>	71
7. Podstawy prawne	77
8. Ważne adresy	79

1. WSTĘP

Celem tej publikacji jest poszerzenie wiedzy na temat praw przysługujących konsumentom zawierającym umowy w zakresie usług. W poradniku przedstawione zostały umowy, które mieszczą się pod względem prawnym w pojęciu usług, źródła podstaw prawnych dla roszczeń lub pomocy.

Często jako odbiorcy usług czy zleceniodawcy nie wiemy, jakie obowiązki obciążają wykonawcę, a jakie prawa służą nam, zwłaszcza w sytuacji niewywiązania się kontrahenta z zobowiązań w stosunku do nas – konsumentów.

W niniejszej publikacji przedstawiony został również wybór podstaw prawnych regulujących prawa konsumenta oraz wskazane definicje pojęć ustawowych ułatwiające zrozumienie przepisów prawnych, w szczególności pojęcia konsumenta, przedsiębiorcy, towaru konsumpcyjnego, zaliczki, zadatku, umowy adhezyjnej, wzorca umownego czy gwarancji.

Ponadto sformułowana została odpowiedź na pytanie, czym jest umowa o świadczenie usług, jakich umów w życiu codziennym dotyczy, jak umowy te są zawierane, co powinno się w nich koniecznie znaleźć, jaka powinna być ich forma, czy można zmieniać treść takiej umowy lub rozwiązać ją przed jej wykonaniem, i wreszcie - jakie uprawnienia służą odbiorcy usług w przypadku nieodpowiedniego jej wykonania.

Następnie opisane zostały szczególne prawa konsumenta w umowach o usługi turystyczne, usługi bankowe, usługi transportowe, edukacyjne, telekomunikacyjne, pocztowe, w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych, dostaw energii elektrycznej oraz usług świadczonych przez telewizję kablowe.

Publikację kończy lista adresów organizacji i instytucji oferujących pomoc konsumentom.

2. SŁOWNICZEK POJĘĆ

Konsument poruszający się w zawiłym świecie regulacji prawnych powinien posiadać podstawową wiedzę na temat przysługujących mu praw. Aby jednak ułatwić ich zrozumienie, konieczne jest przybliżenie podstawowych pojęć, jakich używa ustawodawca, regulując prawa konsumenta i związane z nimi obowiązki przedsiębiorcy.

Konsument – za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorca – w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a zatem zgodnie z definicją najpowszechniej używaną w obrocie, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

Towar konsumpcyjny – rzecz ruchoma sprzedawana osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym ze swoją działalnością zawodową lub gospodarczą.

Niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową – zachodzi, jeżeli nie odpowiada on podanemu przez sprzedawcę opisowi lub zapewnieniom, nie ma cechy próbki albo wzoru okazanych kupującemu lub cechujących towar danego rodzaju, nie nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy lub do którego jest zwykle przeznaczony. Niezgodnością jest również nieprawidłowość w zamontowaniu lub uruchomieniu towaru.

Usługa – nie jest pojęciem ustawowym, znaczenie usługi w języku potocznym pokrywa się z prawną regulacją przedmiotu umów o dzieło lub umów zlecenia/świadczenia usług.

Umowa – zgodne oświadczenia woli złożone, co do zasady, przez strony w dowolnej formie wystarczającej do ujawnienia intencji stron, dzięki którym możliwe jest ustalenie praw i obowiązków stron umowy, np. włożenie towaru do koszyka i zapłata ceny przy kasie powoduje zawarcie umowy sprzedaży. W niektórych wypadkach konieczna jest forma pisemna umowy, a obowiązek jej przygotowania obarcza przedsiębiorcę.

Umowa adhezyjna – umowa zawierana przez przystąpienie konsumenta do umowy, bez możliwości jej negocjowania; przystąpienie to może nastąpić w różnych formach, np. poprzez wejście do autobusu albo wykupienie polisy ubezpieczeniowej.

Wzorzec umowny – z pojęciem umowy adhezyjnej wiąże się pojęcie wzorców umownych, takich jak ogólne warunki umów, wzory umów oraz regulaminy, będących w istocie szablonami, formularzami, czyli tzw. umowami standardowymi. Są one przygotowane przez przedsiębiorcę jednostronnie, bez indywidualnego uzgadniania z konsumentem, i wiążą konsumenta, o ile zostały mu doręczone przed zawarciem umowy, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

Niedozwolone postanowienia umowne – postanowienia wzorca umownego, które regulują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta.

Gwarancja – oświadczenie/umowa/dokument, w którym gwarant - przedsiębiorca zapewnia określoną jakość swojego świadczenia, zaś w przypadku nieodpowiedniej jakości zobowiązuje się do spełniania czynności określonych w umowie gwarancji, np. usunięcia wady lub nieprawidłowości, dostarczenia innej rzeczy itp., jeżeli wady te ujawnią się w terminie określonym w gwarancji. Udzielenie gwarancji jest dobrowolne. Należy jednak pamiętać, że do jej udzielenia konieczne jest wskazanie w oświadczeniu gwaranta, jakie obowiązki go obciążają.

Zadatek – w razie niewykonania umowy przez jedną ze stron, druga strona może, bez wyznaczenia terminu dodatkowego, odstąpić od umowy i zachować otrzymany zadatek, a jeżeli sama go dała, może żądać sumy dwukrotnie wyższej. W razie wykonania umowy zadatek ulega zaliczeniu na poczet świadczenia strony, która go dała. Jeżeli zaliczenie nie jest możliwe, zadatek ulega zwrotowi. W razie rozwiązania umowy zadatek powinien być zwrócony, a obowiązek zapłaty sumy dwukrotnie wyższej odpada. To samo dotyczy wypadku, gdy niewykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, albo za które ponoszą odpowiedzialność obie strony.

Zaliczka – w odróżnieniu od zadatku, zaliczka dana przy zawarciu umowy ma to znaczenie, że w razie niewykonania umowy przez jedną ze stron podlega zwrotowi, zaś w przypadku wykonania jest zaliczana na poczet wynagrodzenia.

3. ZAGADNIENIA OGÓLNE – UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG

Konsumenci codziennie korzystają z wielu rodzajów usług: gastronomicznych, fryzjerskich, ale też finansowych, budowlanych, transportowych czy turystycznych. Różnią się one od siebie tak bardzo, że nawet w potocznym języku jednoznaczne zdefiniowanie „usługi” jest trudne. Przecież podzelowanie butów (usługa szewska) nie da się porównać do wysyłki listu (usługa pocztowa).

Podobnie sytuacja wygląda z prawnego punktu widzenia. Nie ma jednego przepisu prawnego regulującego prawa i obowiązki usługodawców i usługobiorców (stron umowy).

Usługa jako pojęcie w języku potocznym, odpowiada w języku prawnym:

- umowom o dzieło,
- umowom zlecenia,
- umowom szczególnym o świadczenie usług.

Każda z tych umów ma odrębną specyfikę prawną. Dlatego bardzo ważne jest, aby konsumenci rozróżniali różne rodzaje umów i skutki ich nienależytego wykonania.

Wiele usług wykonywanych jest w wyniku zawarcia przez konsumenta **umowy o dzieło**.

Umowami o dzieło są np. umowy o zamontowanie okien, odmalowanie mieszkania, wypranie płaszcza w pralni, naprawę sprzętu domowego. W każdej z nich osiągnięty musi zostać pewien określony przez strony umowy rezultat, efekt. Jego osiągnięcie świadczy o wykonaniu lub niewykonaniu, względnie nienależytym wykonaniu zobowiązania przez „fachowca”.

Szczególnym rodzajem umów o dzieło są umowy, których rezultatem jest rzecz ruchoma – przykładem jest uszycie garnituru na miarę.

Umowa o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma, traktowana jest tak jak umowa sprzedaży konsumenckiej, to znaczy, że dzieło - rzecz ruchomą - traktuje się jak towar konsumpcyjny. Jeśli dzieło - rzecz ruchoma okaże się niezgodne z umową, konsumentowi przysługuje prawo do żądania naprawienia dzieła lub odstąpienia od umowy albo obniżenia ceny. Istotnym jest przy tych umowach, że przedsiębiorca musi wykonać bardzo szerokie i restrykcyjne obowiązki informacyjne względem konsumenta.

Inaczej prawa i obowiązki konsumenta kształtowane są w umowach o dzieło, których rezultatem nie jest rzecz ruchoma. Z takimi umowami mamy najczęściej do czynienia w praktyce. Przykładem może być malowanie mieszkania czy

naprawa sprzętu AGD. W ich przypadku, jako że nie są to umowy zrównane ze sprzedażą konsumencką, obowiązki informacyjne przedsiębiorców nie są tak rozbudowane, a konsumentom przysługują uprawnienia wynikające z rękojmi za wady stworzonego dzieła, jak żądanie naprawy, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Umowy zlecenia, zwane też umowami o świadczenie usług, takie jak np. umowy o korepetycje, opiekę czy pomoc domową, są umowami tzw. starannego działania. Celem ich zawarcia nie jest osiągnięcie określonego konkretnego rezultatu, a jedynie wykonanie ustalonych czynności. Czynności te mają być wykonywane nie w jakikolwiek sposób, ale w sposób należyty, tak starannie, jak to możliwe. I ta należyta staranność, a nie rezultat, jest miarą poprawnego wykonania umowy.

Obowiązki zarówno konsumenta, jak i przedsiębiorcy przy umowach zlecenia czy też świadczenia usług są regulowane przez Kodeks cywilny, jednak niektóre rodzaje usług podlegają przepisom szczególnym. Należą do nich:

- usługi finansowe (bankowe, ubezpieczeniowe),
- usługi o charakterze powszechnym (np. poczta, telekomunikacja, energetyka),
- usługi telewizji kablowej,
- usługi turystyczne,
- usługi edukacyjne.

Właśnie o tych rodzajach usług jest mowa w dalszej części publikacji.

Niedozwolone postanowienia umowne

Wobec tego, że wiele typów usług omawianych w niniejszym opracowaniu jest usługami o charakterze masowym, umowy na ich świadczenie zawierane są najczęściej na podstawie formularza, regulaminu czy ogólnych warunków przygotowanych przez usługodawcę. Na treść takiej umowy konsument nie ma rzeczywistego wpływu. Jego decyzja ogranicza się więc albo do przystąpienia do umowy, albo szukania innego usługodawcy. Ważne jest, by zawierając umowę, zwrócić uwagę, czy przedsiębiorca nie narusza praw konsumenta poprzez stosowanie w umowach zapisów (klauzul), które kształtują prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta. Są to tzw. niedozwolone postanowienia umowne.

Poniżej w poszczególnych zakresach tematycznych wskazane zostaną postanowienia wykorzystywane przez przedsiębiorców, a uznane za niedozwolone przez sąd i wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



4. USŁUGI FINANSOWE

Usługi bankowe oraz usługi ubezpieczeniowe zaliczane są do szczególnie traktowanej przez prawo grupy usług finansowych. Z jednej strony żaden konsument nie może się bez nich obejść, z drugiej zaś – jego pozycja wobec banku czy ubezpieczyciela jest słaba, chociażby ze względu na specyficzny język używany w umowach.

4.1. Usługi bankowe

Sposób świadczenia usług bankowych regulują przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa bankowego.

Podstawową umową w zakresie usług bankowych jest umowa rachunku bankowego.

Umowa rachunku bankowego – to umowa, w której bank zobowiązuje się względem konsumenta - posiadacza rachunku do przechowywania środków pieniężnych przez oznaczony czas oraz jeżeli umowa tak stanowi - do przeprowadzania rozliczeń na zlecenie posiadacza rachunku. Konsumentom najczęściej zakładają rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe (tzw. ROR), bądź terminowe lokaty oszczędnościowe.

Umowa rachunku bankowego jest zawierana na piśmie i powinna określać w szczególności:

- 1) strony umowy (kto z kim zawiera umowę),
- 2) rodzaj otwieranego rachunku,
- 3) walutę rachunku,

- 4) czas trwania umowy,
- 5) o ile strony zastrzegają oprocentowanie środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku – wysokość tego oprocentowania i przesłanki dopuszczalności jego zmiany przez bank, a także terminy wypłaty, postawienia do dyspozycji lub kapitalizacji należnych odsetek,
- 6) wysokość prowizji i opłat za czynności związane z wykonywaniem umowy oraz przesłanki i tryb ich zmiany przez bank,
- 7) formy i zakres rozliczeń pieniężnych dokonywanych na polecenie posiadacza rachunku oraz terminy ich realizacji,
- 8) przesłanki i tryb dokonywania zmian umowy,
- 9) przesłanki i tryb rozwiązania umowy rachunku bankowego,
- 10) zakres odpowiedzialności banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzenie rozliczeń pieniężnych oraz wysokość odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku.

Pamiętać należy, że jeżeli umowa rachunku bankowego nie stanowi inaczej, ulega ona rozwiązaniu, gdy w ciągu dwóch lat nie dokonano na rachunku żadnych obrotów, poza dopisywaniem odsetek, a stan środków pieniężnych na tym rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w tej umowie.

Bank ma prawo do czasowego obracania wolnymi środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku bankowym konsumenta. Prawo obracania środkami nie wpływa oczywiście na zwiększenie bądź zmniejszenie wysokości wkładu na rachunku, a na każde żądanie właściciela rachunku środki muszą być dostępne. Równocześnie bank musi informować posiadacza rachunku, w sposób określony w umowie, o każdej zmianie stanu rachunku bankowego (wpłata, wypłata) oraz przysyłać posiadaczowi co najmniej raz w miesiącu **bezpłatnie** wyciąg z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, chyba że posiadacz wyraził pisemnie zgodę na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda.

Obowiązkiem banku jest zapewnienie bezpieczeństwa przechowywanych środków pieniężnych. To bank jest odpowiedzialny w sytuacji dokonania przelewu środków bez dyspozycji posiadacza rachunku lub na błędny rachunek.

Oczywiście podstawowe obowiązki posiadacza rachunku wynikają z samej umowy, którą zawiera, ale z ustawowego punktu widzenia do istotnych obowiązków należą:

- zgłoszenie bankowi niezgodności zmian stanu rachunku lub salda w ciągu czternastu dni od dnia otrzymania wyciągu z rachunku,
- zawiadomienie banku o każdej zmianie swego adresu zamieszkania lub siedziby.

Los rachunku po śmierci jego posiadacza

W przypadku śmierci posiadacza rachunku bank jest obowiązany wypłacić z tego rachunku (bądź rachunków):

- 1) osobie, która przedstawi rachunki stwierdzające wysokość poniesionych przez nią kosztów pogrzebu – kwotę wydatkowaną na koszty pogrzebu posiadacza rachunku; kwota ta nie może przekraczać kosztów urządzenia pogrzebu zgodnie ze zwyczajami przyjętymi w danym środowisku; kwoty te nie wchodzi do spadku po posiadaczu rachunku;
- 2) organowi wypłacającemu świadczenie z ubezpieczenia lub zabezpieczenia społecznego (najczęściej ZUS) – kwotę równą wpłatom dokonany po śmierci posiadacza rachunku, jeśli te wpłaty nie przysługiwały.

Kwoty wypłacone zgodnie z powyższymi zasadami nie wchodzi do spadku po posiadaczu rachunku i nie podlegają dziedziczeniu, mimo że znajdowały się na koncie posiadacza w chwili jego śmierci.

Regulaminy stosowane przez banki

Umowy o świadczenie usług bankowych, z uwagi na ich powszechność, zawierane są najczęściej jako umowy adhezyjne, co oznacza wykorzystywanie przez bank gotowych, przygotowanych wcześniej wzorów umów.

Do najczęściej spotykanych naruszeń w umowach o świadczenie usług bankowych zaliczyć można postanowienia, które:

- 1) zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta,
- 2) uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie,
- 3) przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określania lub podwyższania ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy, bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy,

- 4) przewidują warunki, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy,
- 5) przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

Do rejestru klauzul niedozwolonych wpisane są między innymi następujące postanowienia wykorzystywane przez banki przy zawieraniu umów prowadzenia rachunków bankowych:

- *„W przypadku, gdy posiadacz rachunku zobowiązał się do odbierania korespondencji i wyciągów w Oddziale PKO BP, korespondencję nie odebraną przez 30 dni uznaje się za doręczoną”.*
- *„Tabela opłat i prowizji, wypłata gotówkowa – powyżej 20.000 PLN dziennie: a) awizowane z 24-godzinnym wyprzedzeniem: Konto wygodne – 2 PLN; Konto Podróżne – 2 PLN; Lukas e-Konto Pro – 2 PLN”.*
- *„Wypłata gotówkowa/czekiem w placówce BZ WBK: Konto 24 3.00 zł, Konto 24 Plus 3.00 zł, Konto 24 Prestiż 3.00 zł, Konto 24 Young 3.00 zł, Konto 24 X-tra Student 3.00 zł, Konto 24 Absolwent 3.00 zł, konto a’vista 3.00 zł”.*
- *„Wypłaty gotówkowe z konta osobistego – 2 zł”.*
- *„Bank będzie informował posiadacza rachunku o zmianach w cenniku usług. Stawki prowizji i opłat podawane są do wiadomości w oddziałach Banku lub za pośrednictwem usługi telefonicznej”.*
- *„Kredytobiorca nie posiadający w Banku rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego zobowiązuje się do otwarcia do dnia uruchomienia kredytu rachunku EKSTRAKONTO (z wyłączeniem EKSTRAKONTO A’VISTA) zgodnie z regulaminem otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych EKSTRAKONTO oraz złożenia deklaracji stałych wpłat na rachunek w kwocie nie niższej niż rata kapitałowo-odsetkowa wynikająca z harmonogramu spłat, pod rygorem odstąpienia przez Bank od umowy w dniu przewidywanego uruchomienia kredytu”.*
- *„Bank zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu (§ 63 Regulaminu rachunków oszczędnościowych a vista i terminowych i § 57 Regulaminu rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych)”.*

4.2. Usługi w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych

Niezmiernie istotne i powszechnie zawierane przez konsumentów są umowy dotyczące usług ubezpieczeń komunikacyjnych. Dzieje się tak z jednej strony dlatego, że częściowo są to ubezpieczenia obowiązkowe, a więc posiadając samochód nie można ich wykupienia uniknąć, z drugiej jednak strony, w zakresie ubezpieczenia dobrowolnego, zapewniają nam one spokojny sen, np. na wypadek kradzieży pojazdu czy zderzenia.

Świadczenie usług w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych obejmuje więc co do zasady dwa podstawowe rodzaje ubezpieczeń: odpowiedzialności cywilnej – OC oraz auto casco – AC. Pierwsze z nich jest ubezpieczeniem obowiązkowym, co oznacza, że każdy posiadacz pojazdu mechanicznego musi je zawrzeć. Ubezpieczenie AC jest natomiast dobrowolne.

Charakter umowy ubezpieczenia

Umowy ubezpieczenia cechuje masowość ich zawierania. Utrudnia to indywidualne negocjowanie ich treści z każdym konsumentem. W związku z tym umowy te przyjmują charakter tzw. umów adhezyjnych, gdzie konsumentowi zostają przedstawione wcześniej przygotowane warunki, na jakich ubezpieczyciel gotowy jest podpisać umowę ze słabszym uczestnikiem rynku - konsumentem. Warunki te nazywane są ogólnymi warunkami ubezpieczenia. Jest to nic innego jak wzorce umów, do których stosować należy reguły opisane powyżej w przypadku, gdy zapisy - klauzule w nich zawarte są klauzulami niedozwolonymi, w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami rażąco naruszającymi interesy konsumenta.

Forma umowy, polisa i ogólne warunki umów

Ważność umowy ubezpieczenia nie zależy od zawarcia jej w określonej formie. Z tego względu nie musi być ona zawarta na piśmie, żeby była wiążącą dla konsumenta. Ubezpieczyciel jest zobowiązany jednak do potwierdzenia na piśmie zawarcia umowy z ubezpieczającym - np. w postaci polisy. Polisa lub inny dokument ubezpieczenia musi określać: adres i siedzibę zakładu ubezpieczeń lub odpowiednio adres oddziału zakładu ubezpieczeń, miejsce i datę zawarcia umowy oraz termin jej obowiązywania, przedmiot umowy i warunki jej wykonania. Niezbędne jest oznaczenie stron umowy i podanie wysokości składki ubezpieczeniowej, jak również który sąd jest właściwy w przypadku sporu między stronami umowy. W polisie powinny być wskazane ogólne warunki ubezpieczenia (OWU), w oparciu o które została zawarta umowa; oczywiście ubezpieczyciel musi je dostarczyć ubezpieczającemu.

Część umowy stanowią więc również OWU, opisane w polisie. Warunki te określać muszą:

- 1) rodzaj ubezpieczenia i jego przedmiot;
- 2) warunki zmiany sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej, jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia taką zmianę przewidują;
- 3) prawa i obowiązki każdej ze stron umowy;
- 4) zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń;
- 5) przy ubezpieczeniach majątkowych – sposób ustalania rozmiaru szkody;
- 6) sposób określania sumy odszkodowania lub innego świadczenia, jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia przewidują odstępstwa od zasad ogólnych;
- 7) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej;
- 8) metodę i sposób indeksacji składek, jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia indeksację przewidują;
- 9) tryb i warunki dokonania zmiany umowy ubezpieczenia zawartej na czas nieokreślony;
- 10) przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez każdą ze stron, a także tryb i warunki wypowiedzenia, jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia przewidują taką możliwość.

Składka

Świadczeniem ponoszonym przez ubezpieczającego na rzecz ubezpieczyciela w zamian za ochronę ubezpieczeniową jest składka. Jej wysokość wyznaczana jest po dokonaniu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, powinna ona zapewnić co najmniej wykonanie wszystkich zobowiązań wynikających z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonywania działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń. Jak wiemy, w różnych zakładach składka ta określana jest w różnej wysokości, a to otwiera konsumentom możliwość wyboru spośród wielu ofert.

Zwrócić należy jednak uwagę, iż w swoich wyborach nie powinniśmy się kierować jedynie wysokością składki. Konieczne do uwzględnienia są również, określone w umowach ubezpieczenia dobrowolnego: sposób ustalania odszkodowania, możliwości korzystania na czas naprawy z auta zastępczego, sposób kalkulowania szkody całkowitej, szybkość ustalania odszkodowania i łatwość kontaktów z ubezpieczycielem.

Ubezpieczyciel ma obowiązek ustalania wysokości składki według kryteriów

przedstawionych w ogólnych warunkach ubezpieczenia, zwłaszcza w zakresie zniżek lub podwyższeń kwot zasadniczych. Indeksacja składki może być dokonywana pod warunkiem przedstawienia przez ubezpieczyciela w umowie ubezpieczenia metod i terminów indeksacji.

Istotnym zagadnieniem związanym ze składką jest początek ochrony ubezpieczeniowej. Zagadnienie to kształtuje się trochę inaczej przy ubezpieczeniach AC i OC. Zaczniemy od AC. Zasadniczo, jeżeli strony nie umówiły się inaczej, odpowiedzialność ubezpieczyciela rozpoczyna się od następnego dnia po zawarciu umowy, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty. Ta zasada ma poważne skutki prawne.

Przykład:

Pani Anna 22 października 2007 roku zawarła umowę ubezpieczenia AC z Towarzystwem „Ubezpiecz się”. Składkę miała zapłacić do dnia 29 października 2007 roku. W dniu 25 października 2007 roku (a więc przed uiszczeniem składki) jej samochód skradziono. W tej sytuacji, w przypadku braku odmiennych regulacji, „Ubezpiecz się” nie ponosi odpowiedzialności za to zdarzenie, co oznacza, że nie jest zobowiązane do wypłaty pani Annie odszkodowania, jako że zdarzenie nastąpiło przed rozpoczęciem odpowiedzialności.

Należy jednak pamiętać, że w praktyce ubezpieczyciele rozciągają swoją odpowiedzialność również na okres między datą zawarcia umowy ubezpieczenia a datą zapłaceniu składki. Dlatego zawsze przy zawieraniu umowy ubezpieczenia należy sprawdzić, czy ubezpieczyciel w ogólnych warunkach ubezpieczenia lub w umowie rozciągnął swoją odpowiedzialność na ten okres.

Z objęciem odpowiedzialnością ubezpieczyciela okresu między datą zawarcia umowy a datą zapłaceniu składki związane jest jeszcze jedno istotne zagadnienie. A mianowicie jeżeli ubezpieczyciel ponosił również w tym okresie odpowiedzialność, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty za okres, przez który ponosił odpowiedzialność.

Pamiętajmy również, że zgodnie z orzecznictwem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dozwolone są klauzule umowne, zgodnie z którymi niezapłacenie składki lub jej pierwszej raty w terminie wyznaczonym przez ubezpieczyciela będzie traktowane jako odstąpienie od umowy przez ubezpieczyciela z upływem dnia wyznaczonego w umowie jako termin płatności składki, bez konieczności składania odrębnego oświadczenia woli w tym zakresie.

Zagadnienie początku odpowiedzialności ubezpieczyciela kształtuje się inaczej przy umowie OC. Zasadą jest, że odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń roz-

poczyna się z chwilą zawarcia umowy i zapłacenia składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, jednakże jeżeli w umowie zakład ubezpieczeń wskazał późniejszy termin płatności składki lub jej pierwszej raty, odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń rozpoczyna się z chwilą zawarcia umowy.

Ze składką jest związane jeszcze jedno istotne zagadnienie, a mianowicie sytuacja, gdy składka jest uiszczana w ratach. Problematyka ta jest inaczej uregulowana przy OC i AC.

Zacznijmy od AC. W niektórych umowach lub ogólnych warunkach ubezpieczenia ubezpieczyciel zastrzega, że niezapłacenie przez konsumenta kolejnej raty w terminie może spowodować ustanie jego odpowiedzialności. Nie zwalnia to jednak ubezpieczyciela od wezwania ubezpieczającego do zapłaty (z zagrożeniem, że brak uiszczenia składki w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności).

Przykład:

Pani Anna zawarła z Towarzystwem „Ubezpiecz się” umowę ubezpieczenia AC. Strony ustaliły, że składka będzie płatna ratalnie z góry do 10. dnia każdego miesiąca kalendarzowego. Ponadto w ogólnych warunkach ubezpieczenia zostało ustalone, że jeżeli ubezpieczający nie zapłaci raty składki w terminie, ubezpieczyciel wezwie go pisemnie do uiszczenia zaległej raty składki w terminie siedmiu dni od otrzymania wezwania pod rygorem ustania odpowiedzialności ubezpieczyciela. Pani Anna przez siedem miesięcy opłacała ratę składki w terminie. W kolejnym miesiącu tego nie zrobiła. „Ubezpiecz się” przysłało do niej wezwanie do opłacenia składki w terminie siedmiu dni, czyli do 22 sierpnia, pod rygorem wygaśnięcia swojej odpowiedzialności. Pani Anna nie zapłaciła. 24 sierpnia jej samochód, którego dotyczyło ubezpieczenie AC, skradziono. Pani Anna zgłosiła ten fakt do „Ubezpiecz się” z żądaniem wypłacenia odszkodowania. „Ubezpiecz się” odmówiło, ponieważ wobec niezapłacenia przez panią Annę składki odpowiedzialność „Ubezpiecz się” wygasta z końcem dnia 24 sierpnia.

Dla ubezpieczenia OC zasadą jest natomiast, że w przypadku opłacania składki ubezpieczeniowej w ratach, niezapłacenie przez ubezpieczonego lub ubezpieczającego raty składki w terminie oznaczonym przez zakład ubezpieczeń nie powoduje ustania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. Brak działania ubezpieczonego ma jeszcze jedną konsekwencję przy ubezpieczeniu OC, a mianowicie w sytuacji niewypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC w ustawowym terminie, tj. najpóźniej na jeden dzień przed upływem poprzedniego okresu obowiązywania umowy, automatycznie zostaje zawarta umowa na kolejne 12 miesięcy, powodując obowiązek zapłaty składki za ten okres. Zawarcie następnego umowy nie następuje jednak nawet mimo braku wypowiedzenia:

- 1) jeżeli nie została opłacona w całości określona w umowie składka za mijające 12 miesięcy lub w przypadku cofnięcia zakładowi ubezpieczeń zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, albo
- 2) w przypadku ogłoszenia upadłości zakładu ubezpieczeń, ogłoszenia lub zarządzenia likwidacji zakładu ubezpieczeń albo oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości lub umorzenia postępowania upadłościowego.

Termin spełnienia świadczenia przez ubezpieczyciela

Ważnym zagadnieniem dla każdego ubezpieczonego jest czas oczekiwania na wypłatę należnego mu świadczenia. Problematyka ta jest inaczej uregulowana przy ubezpieczeniu OC, a inaczej przy AC.

Zacznijmy od AC. Kodeks cywilny wprowadza zasadę, że ubezpieczyciel jest zobowiązany spełnić świadczenie w terminie trzydziestu dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku. Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, gdy wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe. Świadczenie powinno być wówczas spełnione w ciągu czternastu dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie trzydziestu dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku. Podkreślenia wymaga fakt, że niespełnienie przez ubezpieczyciela świadczenia w terminie daje ubezpieczającemu prawo żądania odsetek za opóźnienie. Wskazać jeszcze należy, że w umowie ubezpieczenia lub ogólnych warunkach ubezpieczenia mogą być przewidziane korzystniejsze, niż wskazane powyżej, terminy spełnienia świadczenia przez ubezpieczyciela. Oznacza to w praktyce, że terminy te mogą zostać umownie skrócone, ale nie mogą być przedłużone.

Przykład:

Pani Anna zawarła z Towarzystwem „Ubezpiecz się” umowę ubezpieczenia AC. W ogólnych warunkach ubezpieczenia określono termin wypłaty odszkodowania na 60 dni od dnia zgłoszenia żądania. 24 września 2007 roku samochód pani Anny skradziono. Dzień później zgłosiła ten fakt „Ubezpiecz się”. Ustalenie wysokości należnego pani Annie odszkodowania jest możliwe w terminie 30 dni, o którym mówi Kodeks cywilny. Czy pani Anna musi czekać aż 60 dni na wypłatę odszkodowania? Nie. Towarzystwo „Ubezpiecz się” musi wypłacić odszkodowanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o kradzieży auta. Jest tak dlatego, że wydłużenie terminu do 60 dni jest niekorzystne dla uprawnionego

(pani Anny). W związku z tym, zgodnie z Kodeksem cywilnym, takie postanowienie umowne, jako sprzeczne z przepisem ustawowym, jest nieważne.

Omówione powyżej zagadnienie jest trochę inaczej uregulowane przy ubezpieczeniu OC. Zasadniczo zakład ubezpieczeń wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od dnia złożenia przez poszkodowanego lub uprawnionego zawiadomienia o szkodzie. Jednakże w sytuacji, gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Równocześnie wypłata odszkodowania musi nastąpić nie później niż w ciągu 90 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie, chyba że ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania zależy od toczącego się postępowania karnego lub cywilnego. Zakład ubezpieczeń ma obowiązek zawiadomić uprawnionego na piśmie w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia szkody o przyczynach niemożności zaspokojenia jego roszczeń w całości lub w części; wypłacona musi być bezsporna część odszkodowania, zaś konsument – poinformowany o przypuszczalnym terminie zajęcia ostatecznego stanowiska względem jego roszczeń.

Obowiązki informacyjne ubezpieczającego względem ubezpieczyciela

Konsument obowiązany jest podać do wiadomości ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które ubezpieczyciel zapytał w formularzu oferty albo w innych pismach przed zawarciem umowy. Jeżeli w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia tak przewidziano, to konsument jest także zobowiązany informować ubezpieczyciela o wszelkich zmianach okoliczności podanych przed zawarciem umowy, w czasie jej trwania.

Konsekwencją niedochowania powyższych obowiązków będzie wyłączenie odpowiedzialności ubezpieczyciela za skutki okoliczności, o których nie został powiadomiony w związku z naruszeniem powyżej wskazanych obowiązków informacyjnych. Odpowiedzialność ubezpieczyciela nie będzie wyłączona, jeżeli nieprawdziwe lub zatajone okoliczności nie miały wpływu na zwiększenie prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego. Pamiętajmy jednak, że to ubezpieczyciel będzie zobowiązany do udowodnienia, że zatajone lub nieprawdziwe informacje miały wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa wypadku.

Druga grupa obowiązków informacyjnych dotyczy zgłoszenia wypadku ubezpieczycielowi. Taki obowiązek nie jest nakładany przepisami prawa. Stanowią one tylko, że umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą

przewidywać, że konsument ma obowiązek w określonym terminie powiadomić ubezpieczyciela o wypadku. Trzeba pamiętać, że takie klauzule w umowach lub ogólnych warunkach ubezpieczenia są regulą i są zgodne z prawem.

Zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego w razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa wskazanych powyżej obowiązków ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku. Należy jednak pamiętać, że powyższy skutek nie nastąpi, jeżeli ubezpieczyciel w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzyma wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości z innego źródła (np. od policji).

Przykład:

Pani Anna zawarła z Towarzystwem „Ubezpiecz się” umowę ubezpieczenia AC 17 sierpnia 2007 roku i od tego też dnia jej samochód był objęty ochroną ubezpieczeniową. Umowa nakazywała pani Annie zgłoszenie szkody w ciągu 7 dni od jej powstania. 27 października 2007 roku jej samochód został porwany, gdy stał na parkingu. Pani Anna od razu zleciła znajomemu mechanikowi usunięcie szkód. Samochód naprawiono 29 października. Pani Anna zgłosiła szkodę do „Ubezpiecz się” dopiero 15 listopada. To uniemożliwiło „Ubezpiecz się” ustalenie dokładnej wysokości szkody.

Zbycie przedmiotu ubezpieczenia

Istotnym zagadnieniem odnoszącym się do trwania ubezpieczenia jest okoliczność zbycia przedmiotu ubezpieczenia w trakcie obowiązywania umowy. I znów problematyka ta jest inaczej uregulowana dla ubezpieczenia AC i OC.

W przypadku AC, w razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia, prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę tego przedmiotu. Przeniesienie praw wymaga zgody ubezpieczyciela, chyba że umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia stanowią inaczej. Istotne jest także to, że w razie przeniesienia praw, na nabywcę przechodzą także obowiązki, które ciążyły na zbywcy, chyba że strony za zgodą ubezpieczyciela umówiły się inaczej. Należy także pamiętać, że jeżeli prawa wynikające z umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nabywcę, ubezpieczenie wygasa z chwilą przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę.

Przyjrzyjmy się następnie, jak powyższe zagadnienie kształtuje się przy ubezpieczeniu OC. Otóż w razie zbycia pojazdu mechanicznego, którego posiadacz zawarł umowę ubezpieczenia OC, na nabywcę pojazdu przechodzą prawa

i obowiązki zbywcy wynikające z tej umowy. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z upływem okresu, na który została zawarta, chyba że nabywca wypowie ją przed upływem 30 dni od dnia nabycia pojazdu mechanicznego. W przypadku wypowiedzenia umowy, rozwiązuje się ona z upływem 30 dni następujących po dniu nabycia pojazdu. W tym kontekście trzeba pamiętać, że w sytuacji niewypowiedzenia przez nabywcę pojazdu umowy ubezpieczenia OC w terminie powyższym, zakład ubezpieczeń może dokonać ponownej kalkulacji należnej składki z tytułu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, poczynając od dnia zbycia pojazdu, z uwzględnieniem zniżek przysługujących nabywcy oraz zwyczaj go obciążających, w ramach obowiązującej taryfy składek. W przypadku, gdy nabywca pojazdu złoży wniosek o dokonanie ponownej kalkulacji należnej składki, zakład ubezpieczeń jest obowiązany do jej dokonania.

Pamiętać należy, iż mamy prawo żądać od sprzedawcy wydania dokumentów potwierdzających zawarcie umowy ubezpieczenia OC oraz do powiadomienia zakładu ubezpieczeń, w terminie 30 dni od dnia zbycia pojazdu mechanicznego, o tym fakcie i o danych osobowych nabywcy.

Suma ubezpieczenia

Suma ubezpieczenia jest ujętą kwotowo górną granicą odpowiedzialności ubezpieczyciela. Oznacza to, że wypłacone przez ubezpieczyciela odszkodowanie nigdy nie będzie wyższe niż suma ubezpieczenia, nawet jeśli wartość poniesionej szkody przewyższy sumę ubezpieczenia. Natomiast jeżeli wartość szkody będzie niższa od sumy ubezpieczenia, wypłacone zostanie odszkodowanie równe wartości szkody.

Przykład:

Pani Anna ma ubezpieczenie AC w Towarzystwie „Ubezpiecz się”. W umowie ustalono, że suma ubezpieczenia wynosi 10.000 zł. Samochód pani Anny został zniszczony przez chuliganów. Rozważmy teraz dwie sytuacje: a) szkoda wyniosła 5.000 zł; b) szkoda wyniosła 12.000 zł. W sytuacji „a)” „Ubezpiecz się” wypłaci pani Annie 5.000 zł, czyli wartość całej poniesionej przez nią szkody. Natomiast w sytuacji „b)” pani Annie wypłacona zostanie kwota równa sumie ubezpieczenia, a zatem 10.000 zł, chyba że co innego wynika z umowy.

Najczęściej jest tak, że suma ubezpieczenia odpowiada wartości ubezpieczonego mienia (choć nie zawsze tak być musi). Jeżeli po zawarciu umowy wartość mienia uległa zmniejszeniu, ubezpieczający może żądać odpowiedniego zmniejszenia sumy ubezpieczenia. Może także, z tej samej przyczyny, dokonać tego jednostronnie ubezpieczyciel, zawiadamiając o tym ubezpieczającego. Ma to takie znaczenie, że zmniejszenie sumy ubezpieczenia pociąga za sobą

odpowiednie zmniejszenie składki, począwszy od pierwszego dnia tego miesiąca, w którym ubezpieczający zażądał zmniejszenia sumy ubezpieczenia lub w którym ubezpieczyciel zawiadomił ubezpieczającego o jednostronnym zmniejszeniu tej sumy.

Na koniec wskaźmy jeszcze, że przy ubezpieczeniu OC suma ubezpieczenia zwana jest sumą gwarancyjną.

Zwolnienie ubezpieczyciela od odpowiedzialności

Przepisy prawa przewidują pewne sytuacje, w których odpowiedzialność ubezpieczyciela zostaje wyłączona. Będzie tak wówczas, gdy konsument wyrządził szkodę umyślnie. Również w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie się nie należy. Należy także pamiętać, że jeżeli nie umówiono się inaczej, ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym. Ponadto jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na cudzy rachunek, powyższe zasady stosuje się odpowiednio do ubezpieczonego.

Regulacja dotycząca ubezpieczenia OC przewiduje wyłączenie odpowiedzialności ubezpieczyciela za ściśle określone kategorie szkód, a mianowicie: polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie mienia, wyrządzone przez kierującego posiadaczowi pojazdu mechanicznego; dotyczy to również sytuacji, w której posiadacz pojazdu, którym szkoda została wyrządzona, jest posiadaczem lub współposiadaczem pojazdu mechanicznego, w którym szkoda została wyrządzona; wynikłe w przewożonych za opłatą ładunkach, przesyłkach lub bagażu, chyba że odpowiedzialność za powstałą szkodę ponosi posiadacz innego pojazdu mechanicznego niż pojazd przewożący te przedmioty; polegające na utracie gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, wszelkiego rodzaju dokumentów oraz zbiorów filatelistycznych, numizmatycznych i podobnych i wreszcie polegające na zanieczyszczeniu lub skażeniu środowiska.

Szczegółowe zagadnienia dotyczące ubezpieczenia OC

Obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia OC

Jak już zostało wskazane, umowa ubezpieczenia OC jest umową obowiązkową, co oznacza, że każdy posiadacz pojazdu mechanicznego jest obowiązany ją zawrzeć. Należy jednak pamiętać, że konsumentowi pozostawiony został wybór ubezpieczyciela, z którym zawrze tę umowę. Każdy posiadacz pojazdu mechanicznego musi ją zawrzeć najpóźniej w dniu rejestracji pojazdu.

Zwrócić należy także uwagę, że wybrany ubezpieczyciel nie może odmówić zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego, jeżeli w ramach prowadzonej działalności ubezpieczeniowej zawiera takie umowy.

Zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela

Umowa ubezpieczenia OC obejmuje odpowiedzialność cywilną posiadacza pojazdu mechanicznego za szkody wyrządzone w związku z ruchem tego pojazdu. Umowa ta obejmuje również szkody wyrządzone umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa ubezpieczającego lub osób, za które ponosi on odpowiedzialność, np. innych kierujących ubezpieczonym pojazdem.

Przykład:

Pani Anna jechała swoim samochodem. Na skrzyżowaniu rozpoznał ją sąsiad Andrzej, z którym od lat jest pokłócona. Pan Andrzej chciał zrobić na złość pani Annie i umyślnie wjechał swoim samochodem w tył jej auta. Mimo że było to umyślne, pani Anna może dochodzić wypłaty odszkodowania z ubezpieczenia OC pana Andrzeja.

Odszkodowanie z ubezpieczenia OC przysługuje, jeżeli posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym są obowiązani do odszkodowania za wyrządzoną w związku z ruchem tego pojazdu szkodę, której następstwem jest śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia bądź też utrata, zniszczenie lub uszkodzenie mienia. Podkreślimy, że za szkodę powstałą w związku z ruchem pojazdu mechanicznego uważa się również szkodę powstałą: przy wsiadaniu do pojazdu i wysiadaniu z niego, bezpośrednio przy jego załadunku i rozładunku, podczas zatrzymania, postoju lub garażowania.

Obowiązki w razie wypadku i konsekwencje ich niedochowania

Przy umowie ubezpieczenia OC na ubezpieczonym ciąży, poza opisanymi wyżej obowiązkami informacyjnymi, szczególne obowiązki dotyczące sposobu zachowania się w razie zaistnienia zdarzenia (czyli wypadku) objętego tym ubezpieczeniem. Obowiązki te są następujące: przedsięwzięcie wszystkich środków w celu zapewnienia bezpieczeństwa w miejscu zdarzenia, starania o złagodzenie skutków zdarzenia oraz zapewnienie pomocy lekarskiej poszkodowanym, jak również w miarę możliwości zabezpieczenie mienia osób poszkodowanych, zapobieżenie, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody, niezwłoczne powiadomienie policji o zdarzeniu, o ile doszło do wypadku z ofiarami w ludziach lub do wypadku powstałego w okolicznościach nasuwających przypuszczenie, że zostało popełnione przestępstwo. Ponadto w razie wypadku jego uczestnik zobowiązany jest do: udzielenia pozostałym uczestnikom zdarzenia niezbędnych informacji koniecznych do identyfikacji zakładu ubezpieczeń, łącznie z podaniem danych dotyczących zawartej umowy ubezpieczenia, niezwłocznego powiadomienia o zdarzeniu zakładu ubezpieczeń, udzielając mu niezbędnych wyjaśnień i przekazując posiadane informacje.



5. USŁUGI ŚWIADCZONE NA RYNKACH REGULOWANYCH

Niektóre dziedziny działalności gospodarczej podlegają jedynie częściowo regułom wolnego rynku. Ze względu na ich strategiczny charakter dla gospodarki i/lub wyjątkowe znaczenie dla konsumentów, objęte są szczególnymi regulacjami, do których przestrzegania wyznaczono państwowe urzędy regulacyjne. Dotyczy to rynku usług pocztowych i telekomunikacyjnych (Urząd Komunikacji Elektronicznej), energetyki, a więc energii elektrycznej i gazu (Urząd Regulacji Energetyki), czy też lotnictwa cywilnego (Urząd Lotnictwa Cywilnego).

5.1. Usługi pocztowe

Świadczenie usług pocztowych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych zawartej pomiędzy operatorem (przedsiębiorcą uprawnionym do wykonywania działalności pocztowej, np. Poczta Polska, In Post) oraz nadawcą, który zleca wykonanie danej usługi za wynagrodzeniem.

Operator zobowiązuje się w umowie do doręczenia, tj. wydania przesyłki lub wypłacenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie, lub przekazania druku bezadresowego zgodnie z umową.

Usługę pocztową stanowi:

- 1) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem, tzw. druków bezadresowych;

- 2) prowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjęcie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów;
- 3) realizowanie przekazów pocztowych.

Zawarcie umowy o świadczenie usługi pocztowej następuje w szczególności przez:

- 1) przyjęcie przez operatora przesyłki do przemieszczenia i doręczenia;
- 2) wrzucenie przesyłki listowej, z wyłączeniem przesyłek rejestrowanych oraz podlegających ustawowemu zwolnieniu z opłat pocztowych, do nadawczej skrzynki pocztowej operatora;
- 3) przyjęcie przekazu pocztowego.

W pewnych okolicznościach operator może odmówić zawarcia umowy albo może odstąpić od jej wykonania, np.:

- 1) nie są spełnione wymagania wskazane w regulaminie wykonywania usług pocztowych;
- 2) zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie lub operatora na szkodę;
- 3) na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
- 4) usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze, na którym operator nie świadczy usług;
- 5) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
- 6) operator może również odstąpić od wykonania usługi pocztowej po zawarciu umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.

W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez operatora od umowy, przyjętą przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie usługi.

Regulamin świadczenia usług pocztowych

Jako że usługi pocztowe świadczone są na podstawie umów, które najczęściej zawierane są w sposób dorozumiany, np. poprzez wrzucenie listu opatrzonego znaczkiem do skrzynki na listy lub oddanie go na pocztę, operator tworzy regulamin. W regulaminie określone powinny zostać warunki wykonywania

i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji. Regulamin podawany jest do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty (np. wywieszenie w placówce pocztowej) lub stanowi nieodpłatny załącznik do umowy o świadczenie usługi pocztowej.

Doręczenie przesyłki lub kwoty pieniężnej

Dla doręczenia przesyłki lub przekazu oczywiście najistotniejszy jest poprawny adres odbiorcy. Warto wiedzieć, że przesyłka może zostać wydana nie tylko adresatowi, a mimo to będzie uznana za skutecznie doręczoną. Do osób, które w zastępstwie mogą odebrać przesyłkę, należą:

- 1) przedstawiciel ustawowy adresata – np. rodzic, opiekun lub pełnomocnik adresata;
- 2) domownik, tj. osoba pełnoletnia zamieszkała razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce operatora zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego.

Jeżeli jednak listonosz nikogo nie zastanie, powinien pozostawić w skrzynce pocztowej informację o możliwości odbioru przesyłki w placówce operatora.

Zwrot przesyłki do nadawcy

Przesyłka rejestrowana lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym, której nie można doręczyć adresatowi, ponieważ albo błędnie wskazany został adres, albo adresat nie podejmuje jej mimo dwukrotnego awizowania, zostaje zwrócona do nadawcy. Warto pamiętać, że za czynności związane ze zwrotem przesyłki operator może żądać i w praktyce żąda uiszczenia opłaty przez nadawcę.

Przesyłka niedoręczalna

Z innym przypadkiem niedoręczenia przesyłki mamy do czynienia, gdy przesyłki nie tylko nie można doręczyć adresatowi, ale też nie można zwrócić nadawcy, np. z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy. W takim przypadku operator może otworzyć przesyłkę w celu uzyskania danych umożliwiających

jej doręczenie lub zwrócenie nadawcy. Jako przesyłkę niedoręczalną traktuje się także przesyłkę nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, jeżeli nadawca lub adresat odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie. W przypadku gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia nadawcy, albo nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, zostaje ona zniszczona przez operatora, nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki. W przypadku gdy jej zawartość stanowią pieniądze, papiery wartościowe, kosztowności oraz rzeczy mające wartość naukową lub artystyczną, po upływie roku przechodzą one na własność Skarbu Państwa.

Świadczenie powszechnych usług pocztowych

Zgodnie z przepisami prawa obowiązek wykonywania zadań operatora publicznego powierzony został **Poczcie Polskiej**. Operator publiczny nie może odmówić zawarcia umowy o świadczenie powszechnych usług pocztowych, chyba że zachodzą okoliczności wyłączające jej zawarcie takie jak przy zwykłej usłudze pocztowej (np. niewłaściwe opakowanie, przesyłka niebezpieczna).

Powszechne usługi pocztowe – to usługi świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym na terytorium Polski, w sposób jednolity, w porównywalnych warunkach i po przystępnych cenach, z zachowaniem wymaganej prawem jakości oraz z zapewnieniem co najmniej jednego opróżniania nadawczej skrzynki pocztowej i doręczania przesyłek co najmniej w każdy dzień roboczy i nie mniej niż przez 5 dni w tygodniu, które polegają na:

- a. przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu: przesyłek listowych do 2000 g, w tym przesyłek poleconych i przesyłek z zadeklarowaną wartością, paczek pocztowych do 10 000 g, w tym z zadeklarowaną wartością, przesyłek dla ociemniałych,
- b. doręczaniu nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych do 20 000 g,
- c. realizowaniu przekazów pocztowych.

Operatorem publicznym jest operator zobowiązany do świadczenia powszechnych usług pocztowych w sposób ciągły, umożliwiający:

- 1) traktowanie przesyłki listowej jako przesyłki poleconej (tj. przesyłki rejestrowanej będącej przesyłką listową, przemieszczaną i doręczaną w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem);
- 2) traktowanie przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością (tj. przesyłki rejestrowanej, za której utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie operator ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki podanej przez nadawcę);

- 3) uzyskanie potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej lub kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym;
- 4) przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek lub kwot pieniężnych nadanych na poste restante.

Operatorowi publicznemu przysługuje **wyłączność** świadczenia usług pocztowych polegających na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu w obrocie:

- 1) krajowym – przesyłek z korespondencją, przesyłek reklamowych oraz innych nadanych w sposób uniemożliwiający sprawdzenie zawartości, o masie nieprzekraczającej 50 g;
- 2) zagranicznym – przesyłek o masie nieprzekraczającej 50 g;
- 3) krajowym i zagranicznym – przesyłek z korespondencją, o ile w procesie przyjmowania lub doręczania stają się one przesyłkami o masie nieprzekraczającej 50 g.

Skarga z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej

Operator publiczny ma ustawowo wyznaczony czas na doręczenie przesyłki:

- 1) nie później niż w czwartym dniu po dniu nadania – w przypadku przesyłki listowej najszybszej kategorii, czyli przesyłki priorytetowej;
- 2) nie później niż w szóstym dniu po dniu nadania – w przypadku innych przesyłek.

W przypadku doręczenia przesyłki listowej w terminie późniejszym niż wskazane powyżej, adresatowi lub nadawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej.

Skargę wnosi się:

- 1) nie wcześniej niż:
 - a) piątego dnia od dnia nadania przesyłki listowej – w przypadku przesyłki najszybszej kategorii;
 - b) siódmego dnia od dnia nadania przesyłki listowej – w przypadku innych przesyłek listowych;
- 2) nie później niż po upływie 30 dni od dnia nadania przesyłki listowej.

Skargę można wnieść w dowolnej formie (najlepiej pisemnej) w każdej placówce Poczty Polskiej. Placówka operatora publicznego, w której została złożona

skarga, przekazuje ją niezwłocznie do jednostki organizacyjnej właściwej do jej rozpatrzenia. Jednostka ta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania skargi, udziela odpowiedzi na nią w formie pisemnej.

Przykład:

Pani Anna wysłała do koleżanki kartkę z życzeniami imieninowymi. Dowiedziała się, że kartka wysłana 10 dni przed imieninami doszła po imieninach. W takiej sytuacji pani Anna może złożyć skargę z tytułu opóźnionego doręczenia kartki pocztowej. Nie dostanie jednak z tego tytułu odszkodowania. Jeśli jednak pani Anna poniosła szkodę, może dochodzić roszczeń przed sądem powszechnym (cywilnym).

Skarga powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę skarżącego oraz jego adres;
- 2) określenie rodzaju przesyłki listowej, której dotyczy;
- 3) uzasadnienie skargi;
- 4) datę oraz podpis skarżącego.

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych

Operator publiczny odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej. Odszkodowanie przysługuje konsumentom w następujących przypadkach:

- 1) **za utratę przesyłki polecanej** – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez operatora publicznego za traktowanie przesyłki jako przesyłki polecanej;
- 2) **za utratę paczki pocztowej** – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie;
- 3) **za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością** – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- 4) **za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki polecanej** – w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt 1 lub 2;
- 5) **za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością** – wysokość odszkodowania nie może być wyższa niż zadeklarowana wartość przesyłki;

- 6) **za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością** – w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono. Wysokość odszkodowania nie może być wyższa niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- 7) **w przypadku niezrealizowania przekazu pocztowego** przysługuje odszkodowanie w wysokości pięciokrotnej opłaty pobranej za jego nadanie. Ponadto zwrotowi podlega kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym.

Niezależnie od odszkodowania, w przypadku niewykonania usługi operator pocztowy zobowiązany jest do zwrotu w całości opłaty pobranej za wykonanie usługi.

Operator zawsze odpowiada za nienależyte wykonanie zobowiązania, chyba że zdoła wykazać, iż niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej (zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia);
- 2) wyłącznie z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych;
- 3) wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.

A zatem jeśli operator nie uwzględni reklamacji, to musi wykazać, że nie ponosi odpowiedzialności.

Warto również pamiętać, iż roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez adresata operatorowi nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

Przykład:

Pani Anna odebrała z placówki pocztowej paczkę, która „na pierwszy rzut oka” była w stanie nienaruszonym. Po odpakowaniu w domu okazało się, że nadesłany szklany wazon jest pęknięty. Pani Anna może w takiej sytuacji wystąpić o odszkodowanie od operatora publicznego, jeśli zgłosi uszkodzenia w terminie siedmiu dni od dnia odebrania przesyłki z poczty. Pani Anna powinna się również upewnić, że wazon był odpowiednio opakowany, a na opakowaniu znajdowały się ostrzeżenia, iż w przesyłce znajduje się szkło, tak by operator nie mógł się uwolnić od odpowiedzialności.

Zgłoszenie reklamacji

Kto może zgłosić reklamację? Prawo to przysługuje nadawcy lub adresatowi – gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi. Nadawca albo adresat mogą zgłosić reklamację w każdej placówce operatora świadczącego powszechne usługi pocztowe.

Nabycie prawa do wniesienia reklamacji

Ważny jest termin, w którym należy wnieść reklamację.

W przypadku przesyłki rejestrowanej (np. listu poleconego) – jeśli przesyłka lub zawiadomienie o próbie jej dostarczenia (awizo) nie zostały doręczone w ciągu 14 dni roboczych - wówczas już 15. dnia można wnieść reklamację, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania. Ta sama zasada obowiązuje w przypadku przekazu pocztowego (przesyłanie pieniędzy).

W przypadku dostarczenia uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub przesyłki rejestrowanej, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości – reklamację (najlepiej na piśmie) należy wnieść natychmiast przy przyjęciu przez adresata przesyłki. Można także, przyjmując taką przesyłkę, złożyć pisemne oświadczenie o stwierdzeniu uszkodzenia lub ubytku zawartości, a następnie nie później niż w terminie 12 miesięcy – złożyć reklamację na poczcie.

W przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej, niewidocznych bezpośrednio przy jej przyjęciu, reklamację należy złożyć w ciągu siedmiu dni od otrzymania przesyłki.

Zgłoszenie reklamacji po upływie powyższych terminów skutkuje pozostawieniem przez operatora reklamacji bez rozpoznania, o czym niezwłocznie operator powinien powiadomić konsumenta, który reklamował usługę.

Forma reklamacji

W przypadku przesyłki uszkodzonej właściwym miejscem do złożenia reklamacji jest placówka, gdzie została wydana przesyłka.

Reklamację można złożyć w dowolnej formie, jednak zawsze najlepsza dla konsumenta jest forma pisemna z potwierdzeniem odbioru.

Treść reklamacji

Reklamacja powinna zawierać:

- dane składającego reklamację (imię i nazwisko, adres zamieszkania),
- opis (rodzaj) reklamowanej przesyłki i uzasadnienie reklamacji,
- kwotę odszkodowania, w przypadku gdy reklamujący go żąda,
- podpis (jeśli zgłasza się reklamację pisemnie).

Jeśli reklamacja dotyczy przesyłki rejestrowanej, oprócz powyższych należy dołączyć, zależnie od okoliczności:

- oryginał potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego;
- oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata;
- protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej – w przypadku jej przyjęcia przez adresata – oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki;
- oświadczenie o stwierdzeniu:
 - a. widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, albo
 - b. niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej z zachowaniem terminu siedmiu dni od dnia doręczenia.

Reklamacja powinna zostać rozpatrzona **w terminie 14 dni od dnia otrzymania**. W wyjątkowych jednak przypadkach, o czym musimy zostać poinformowani, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać przesunięty, jednak nie dłużej niż do 30 dni. Przedłużenie terminu dotyczy przypadków, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w szczególności jeżeli:

- zebrane w dotychczasowym postępowaniu dowody i wyjaśnienia wymagają uzupełnienia dla rzetelnego rozpatrzenia reklamacji,
- uzyskanie dowodów i wyjaśnień w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji nie było możliwe pomimo zachowania należytej staranności operatora w ustalaniu stanu faktycznego.

W przypadku nieuznania reklamacji konsumentowi przysługuje prawo wniesienia odwołania w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi. Odwołanie należy

przesłać do jednostki odwoławczej za pośrednictwem jednostki, z której otrzymaliśmy odpowiedź. Odwołanie musi zostać rozpatrzone w ciągu **30 dni**.

Jeżeli operator nie uzna odwołania, jego odpowiedź powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń:

- na drodze sądowej;
- w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- o możliwości rozpatrzenia sprawy przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności, w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji.

Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo pocztowe przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin polubownego zakończenia sprawy. Jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy, Prezes UKE odstępuje od postępowania.

5.2. Usługi telekomunikacyjne

Podstawę prawną do świadczenia usług telekomunikacyjnych stanowi umowa. Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie może świadczyć usług telekomunikacyjnych, jeżeli konsument nie wyraził na to zgody.

Forma zawarcia umowy

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera się co do zasady w formie pisemnej (podpisanie przez strony). Wyjątkiem jest zawarcie umowy przez czynności faktyczne, np. zakup karty telefonicznej *pre-paid* lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych świadczonych za pomocą aparatu publicznego.

Przykład:

Pani Anna zawrze umowę za każdym razem, gdy skorzysta z budki telefonicznej, jak i w sytuacji kupienia karty „z doładowaniem konta” do swojego telefonu.

Treść umowy

Do podstawowych elementów, które powinny znaleźć się w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, należy zaliczyć:

- 1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług;
- 3) zakres obsługi serwisowej;
- 4) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych, oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- 5) czas trwania umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania;
- 6) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi;
- 7) tryb postępowania reklamacyjnego;
- 8) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Umowa o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, poza wymienionymi elementami, powinna dodatkowo określać numer przydzielony abonentowi, a w przypadku przyłączenia do publicznej stacjonarnej sieci telefonicznej – także adres zakończenia sieci (gniazdka).

Warto pamiętać, że warunki zawartej umowy nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług (chodzi m.in. o kary umowne wprowadzane przez dostawców telekomunikacyjnych w przypadku, gdy konsument wypowiedzi umowę przed ustalonym przez strony terminem oraz długie – np. trzymiesięczne – okresy wypowiedzenia niektórych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych).

Wiele umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych jest na tzw. warunkach promocyjnych, czyli konsumentowi przyznawana jest ulga (zmniejszenie opłaty, zniżka). W przypadku jednostronnego rozwiązania takiej umowy dostawca usług może żądać zwrotu przyznanej ulgi, ale nie może „karać” konsumenta, żądając zapłaty wyższych kwot. W związku z tym umowa

powinna określać wartość ulgi, czego ona dotyczy oraz jak długo konsument jest nią związany. W ten sposób konsument będzie świadom, za co i w jakiej wysokości odpowiada w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy.

Przykład:

Pani Anna zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z operatorem telefonii komórkowej na 2 lata, w ramach której otrzymała telefon o wartości 1000 zł za 1 zł ze wskazaniem, że ulga wynosi 999 zł, w zamian za co zobowiązała się, że nie rozwiąże umowy przez 2 lata. Jeśli więc pani Anna rozwiąże umowę przed upływem wskazanego okresu (2 lat), zobowiązana będzie zwrócić ulgę w wysokości 999 zł.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

Do umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostawca usług jest zobowiązany dołączyć, nieodpłatnie, podany do publicznej wiadomości regulamin świadczenia usług. Regulamin powinien być również udostępniony na każde żądanie konsumenta.

Regulamin powinien określać w szczególności:

- 1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową;
- 3) zasady wypłaty kar umownych;
- 4) zakres obsługi serwisowej;
- 5) standardowe warunki umowy, w tym wskazanie minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony;
- 6) tryb postępowania reklamacyjnego.

Konsument (abonent) powinien być powiadomiony o każdej zmianie w regulaminie świadczenia usług z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Warto więc pamiętać, że konsument nie będzie zobowiązany do zwrotu przyznanej ulgi, jeśli przyczyną wypowiedzenia umowy o świadczenie usług będzie zmiana regulaminu dokonana przez dostawcę usług.

Przykład:

Pani Anna zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z operatorem telefonii komórkowej na 2 lata, w ramach której otrzymała telefon o wartości 1000 zł za 1 zł ze wskazaniem, że ulga wynosi 999 zł, w zamian za co zobowiązała się, że nie rozwiąże umowy przez 2 lata. W trakcie trwania umowy operator poinformował panią Annę o zmianie regulaminu świadczenia usług. Przedmiotowa zmiana jest niekorzystna dla pani Anny. W takiej sytuacji może ona wypowiedzieć umowę bez zwrotu uzyskanej ulgi.

Regulaminy operatorów podlegają również ocenie pod kątem istnienia w nich klauzul niedozwolonych. W rejestrze niedozwolonych postanowień umownych znalazły się m.in. następujące postanowienia:

- *„Okres wypowiedzenia liczony jest od dnia złożenia w punkcie sprzedaży (obsługi) wypowiedzenia umowy lub dnia wpłynięcia do Działu Obsługi Klienta listu poleconego zawierającego wypowiedzenie umowy”.*
- *„W przypadku usunięcia blokady aparatu telefonicznego z pominięciem zasad określonych w § 6 pkt 2 Abonent traci prawo do bezpłatnej obsługi serwisowej aparatu telefonicznego w ramach (...) uprawnień z tytułu niezgodności z umową”.*
- *„Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikłe z faktu niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych”.*
- *„W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej rachunku telefonicznego kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta”.*

Przeniesienie przydzielonego numeru

Istotnym uprawnieniem abonenta jest prawo do przeniesienia numeru telefonu w przypadku przeprowadzki, w tym również w przypadku zmiany operatora.

Operator może odmówić przeniesienia numeru tylko w następujących przypadkach:

- braku możliwości technicznych, co musi być potwierdzone stosowną decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- gdy nowa lokalizacja znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej operatora;

- gdy nowa lokalizacja znajduje się w innej strefie numeracyjnej przydzielonego numeru.

Konsument nie może natomiast żądać przeniesienia przydzielonego numeru pomiędzy stacjonarnymi i komórkowymi publicznymi sieciami telefonicznymi. Za przeniesienie przydzielonego numeru przy zmianie operatora może być pobrana przez dotychczasowego dostawcę usług jednorazowa opłata określona w jego cenniku, której wysokość nie powinna zniechęcać do korzystania z tego uprawnienia.

Usługa powszechna

Zestaw usług telekomunikacyjnych, jakie powinny być dostępne dla wszystkich użytkowników końcowych stacjonarnych publicznych sieci telefonicznych na terytorium Polski, z zachowaniem wymaganej jakości i po przystępnej cenie, **stanowi usługę powszechną**. Usługę powszechną świadczy przedsiębiorca telekomunikacyjny „wyznaczony” do świadczenia usługi powszechnej albo poszczególnych usług wchodzących w jej skład. Od maja 2006 roku przedsiębiorcą wyznaczonym jest Telekomunikacja Polska S.A.

Na zestaw powszechnych usług telekomunikacyjnych składają się:

- 1) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta (oznacza adres wskazany przez abonenta jako główny w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych) z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług, zwanej dalej „ISDN”;
- 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci ISDN, w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci komórkowych, obejmujące także zapewnienie transmisji dla faksu oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet, jednakże jedynie w zakresie łącza komutowanego/wdzwianego, nie dotyczy to zaś usług szerokopasmowego dostępu do Internetu (np. w przypadku TP S.A. – usługa neostrada tp);
- 4) udzielanie informacji o numerach telefonicznych oraz udostępnianie spisów abonentów;
- 5) świadczenie udogodnień dla osób niepełnosprawnych;
- 6) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych.

Przedsiębiorca wyznaczony ustala cenę usługi powszechnej lub poszczególnych usług wchodzących w jej skład, tak aby uwzględniała ona możliwości ekonomiczne użytkowników końcowych lub odpowiadała ich potrzebom poprzez oferowanie różnych pakietów cenowych oraz sposoby korzystania

z usług ze szczególnym uwzględnieniem konsumentów będących osobami niepełnosprawnymi.

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych

Forma reklamacji

Reklamację można złożyć:

- ustnie do protokołu – osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy, jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie, że ją przyjęła;
- telefonicznie – operator jest zobowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni. Potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie podać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji. Potwierdzenie to nie jest wymagane, jeśli operator udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu telefonicznego złożenia reklamacji;
- pisemnie (list, faks, poczta elektroniczna) – operator jest obowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni. Potwierdzając przyjęcie reklamacji powinien jednocześnie podać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji. Potwierdzenie to nie jest wymagane, jeśli operator udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu otrzymania reklamacji.

Treść reklamacji

Konsument może wnieść reklamację w następujących przypadkach:

- niedotrzymania, z winy dostawcy usług, określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
- nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.

Treść reklamacji

Zgodnie z przepisami reklamacja powinna zawierać następujące elementy:

- imię i nazwisko, adres zamieszkania;
- określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu;

- przedstawianie okoliczności uzasadniających reklamację;
- numer ewidencyjny (wskazany w umowie lub na rachunku), ewentualnie nadany numer reklamacji (jeśli ponownie zwracamy się w danej sprawie);
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – jeśli reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu zapisanego w umowie;
- wysokość kwoty odszkodowania, jeśli żądamy od operatora jej wypłaty;
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – tylko w wypadku, jeśli żądamy od operatora konkretnej kwoty odszkodowania;
- podpis (dotyczy reklamacji pisemnej).

Termin na wniesienie reklamacji

Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo w ciągu 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Rozpatrzenie reklamacji

Odpowiedź dostawcy usług powinna zawierać:

- nazwę jednostki, która rozpatruje reklamację;
- podstawę prawną;
- rozstrzygnięcie (pozytywne/negatywne) reklamacji;
- określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty na konto abonenta – jeśli operator uznał reklamację za zasadną;
- określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty na konto abonenta – jeśli operator uznał wniosek o odszkodowanie za zasadny;
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym (jeśli skargę składa osoba fizyczna – informacje o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed polubownym sądem konsumenckim);

- podpis upoważnionego pracownika reprezentującego firmę, wraz z podaniem jego stanowiska służbowego.

Jeśli operator nie uznał reklamacji, jego odpowiedź powinna zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, a także powinna być doręczona konsumentowi przesyłką poleconą. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona **w terminie 30 dni** od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

Odszkodowanie

Abonentowi za każdy dzień przerwy w świadczeniu płatnej okresowo usługi powszechnej przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu płatnej okresowo usługi telefonicznej, trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego (TP S.A.):

- 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej, lub
- 2) określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług

za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje konsumentowi od przedsiębiorcy wyznaczonego odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez tego przedsiębiorcę za świadczenie usługi powszechnej płatnej okresowo.

Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

5.3. Usługi świadczone przez telewizję kablowe

Podstawą świadczenia usług przez telewizję kablowe jest pisemna umowa zawierana pomiędzy operatorem telewizji kablowej a konsumentem, zwana umową abonencką. Przez zawarcie takiej umowy operator zobowiązuje się do świadczenia usług telewizji kablowej zgodnie z umową oraz załączanym do

niej regulaminem, a abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności i przestrzegania postanowień umowy oraz regulaminu. Przed podpisaniem umowy konsument powinien dokładnie zapoznać się ze wszystkimi warunkami.

Żeby świadczyć usługi, operator sieci kablowej musi uzyskać wpis do rejestru programów w sieciach kablowych, prowadzonego przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji. Programy do sieci kablowej muszą być wprowadzane w następującej kolejności:

- 1) ogólnokrajowe programy radiofonii i telewizji publicznej;
- 2) regionalne programy radiofonii i telewizji publicznej dostępne na danym obszarze;
- 3) programy krajowych nadawców społecznych dostępne na danym obszarze;
- 4) programy innych nadawców krajowych dostępne na danym obszarze;
- 5) programy innych nadawców krajowych i nadawców zagranicznych.

W umowie o świadczenie usług telewizji kablowej powinny znaleźć się następujące informacje:

- 1) nazwa, adres i siedziba dostawcy usług;
- 2) świadczone usługi;
- 3) zakres obsługi serwisowej;
- 4) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- 5) czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy;
- 6) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi;
- 7) tryb postępowania reklamacyjnego.

Do umowy o świadczenie usług telewizji kablowej operator zobowiązany jest dołączyć nieodpłatnie regulamin świadczenia usług. Warto zwrócić uwagę na niedozwolone postanowienia umowne spotykane w umowach stosowanych przez operatorów kablówek.

Podwyższenie opłaty abonamentowej

Niektórzy operatorzy telewizji kablowych zastrzegają sobie w umowie prawo zmiany opłaty bez wcześniejszego poinformowania o tym konsumenta. Często abonent dowiaduje się o takiej zmianie dopiero wtedy, kiedy otrzymuje rachunek z podwyższoną ceną. Jest to niezgodne z prawem, gdyż o każdej zmianie opłaty abonent powinien być poinformowany na tyle wcześnie, by miał możliwość – jeśli nie godzi się na tę zmianę – wypowiedzenia umowy. Ponadto należy stwierdzić, że zmiana warunków umowy w zakresie opłaty za świadczone usługi powoduje konieczność zmiany umowy poprzez załączenie do niej aneksu.

W rejestrze klauzul niedozwolonych znajdują się następujące postanowienia:

- *„Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości opłaty miesięcznej za korzystanie z sieci telewizji kablowej”.*
- *„Abonent może uiścić opłatę miesięczną z góry za miesiące przyszłe nie więcej niż 12 miesięcy. Nie gwarantuje to Abonentowi zachowania wysokości opłaty na poziomie obowiązującym w miesiącu dokonania wpłaty. Abonent zobowiązuje się bez dodatkowego wezwania zapłacić kwotę”.*
- *„Operator ma prawo do zmiany wysokości opłat abonamentowych, informując o tym pisemnie minimum na miesiąc przed datą jej wprowadzenia”.*
- *„Zmiana opłaty nie powoduje konieczności zmiany umowy”.*
- *„Zmiana opłaty za doprowadzenie sygnału nie oznacza zmiany warunków umowy”.*

Obniżenie opłaty abonamentowej

W tym zakresie niedopuszczalne jest umieszczenie w umowie abonenckiej poniższych klauzul:

- *„Abonentowi przysługuje bonifikata opłaty miesięcznej w razie niemożności odbioru przez niego programów telewizyjnych i radiowych rozprawdanych przez Operatora w sieci telewizji kablowej przez okres dłuższy niż 7 dni z przyczyn leżących po stronie Operatora”.*
- *„Za okres braku świadczenia usługi konserwacji i rtv wynikającej z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień”.*
- *„Prawo do obniżenia opłaty abonamentowej przysługuje Abonentowi wtedy, gdy brak sygnału spowodowany awarią był dłuższy niż trzy dni robocze.*

Od tego momentu, za każdy kolejny dzień braku sygnału, od abonamentu odliczana jest 1/30 jego wartości”.

- *„Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w Okresie Rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”.*

Zmiana oferty programowej

Niekiedy operatorzy telewizji kablowej zapisują w umowie możliwość zmiany oferty programowej w wyniku działania „sił wyższych”. Oczywiście za „siłę wyższą” w żadnym wypadku nie mogą być uznane „przyczyny techniczne”.

Konsument ma też prawo oczekiwać dostępu do wszystkich kanałów gwarantowanych przez operatora w umowie. Brak chociaż jednego kanału jest podstawą do wypowiedzenia umowy z winy operatora, który nie wykonuje swoich zobowiązań. Zmieniając pakiet programów operator dokonuje modyfikacji warunków umowy i abonent musi być o tym powiadomiony – ma bowiem prawo odstąpienia od umowy.

A zatem zakazane jest umieszczenie w umowie postanowień:

- *„Operator zastrzega sobie prawo do zmiany programów wchodzących w skład poszczególnych pakietów”.*
- *„Operator może zmienić zawartość pakietu programów. O zmianie zawartości pakietu programów operator powiadomi abonenta poprzez kanał informacyjny, z co najmniej czternastodniowym wyprzedzeniem. Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę zgodnie z § 9 ust. 1 i 3 Regulaminu, jeżeli nie zgadza się na zmianę zawartości pakietu programów”.*

Zwłoka w opłacie

W umowach o świadczenie usług telewizji kablowej często pojawia się klauzula, że w przypadku braku uiszczenia opłaty w terminie operator może wstrzymać dostęp abonenta do dostarczanego sygnału radiowego lub telewizyjnego, a także rozwiązać umowę bez wypowiedzenia. Sytuacja taka jest niedopuszczalna, gdyż odbiorca usług musi najpierw otrzymać wezwanie do zapłaty zaległej kwoty.

Zakazaną klauzulą w tym przypadku będzie zapis stanowiący, że:

- *„W przypadku wystąpienia zaległości w uiszczeniu opłaty abonamentowej operator ma prawo rozwiązać umowę w trybie określonym w par. 4 ust. 2”.*

5.4. Usługi w zakresie dostawy energii elektrycznej

Pod pojęciem usługi dystrybucji energii elektrycznej należy rozumieć transport energii sieciami dystrybucyjnymi w celu ich dostarczenia konsumentom do ich gospodarstw domowych. Podstawą do świadczenia tych usług jest umowa zawierana z przedsiębiorstwem energetycznym, a więc z podmiotem prowadzącym działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przetwarzania, przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej. Poprzez taką umowę przedsiębiorstwo energetyczne zobowiązuje się do dostarczenia odbiorcy energii elektrycznej za określoną opłatą.

Regulacja ustawowa określająca warunki dostępu konsumentów do sieci, kształt umowy o świadczenie dystrybucji energii elektrycznej przez przedsiębiorstwo energetyczne z odbiorcą usług, wzajemne prawa i obowiązki stron takiej umowy, możliwość zgłoszenia reklamacji oraz okoliczności, w których dostawca energii elektrycznej może wstrzymać jej dostawę, przesłanki rozwiązania umowy - znajdują się w ustawie Prawo energetyczne oraz w aktach wykonawczych organów administracji rządowej wydawanych na podstawie ustawy.

Umowa o świadczenie usług dostawy energii elektrycznej

Przepisy nakładają na przedsiębiorstwa energetyczne wiele obowiązków. Najistotniejszy w tym zakresie jest obowiązek zawarcia z konsumentem umowy o świadczenie usług dystrybucji energii, jeżeli tylko istnieją techniczne i ekonomiczne warunki jej dostarczenia.

Przykład:

Pani Anna przychodzi do siedziby przedsiębiorstwa energetycznego zajmującego się dostawą energii elektrycznej „Prąd”, przedkładając wcześniej prawidłowo wypełniony przez siebie oraz właściciela bądź administratora budynku, do którego ma być podłączony prąd, wniosek o zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej. Firma „Prąd” musi zawrzeć z panią Anną umowę, jeśli tylko z oświadczenia osoby administrującej budynkiem oraz po dokonaniu badania na miejscu przez samo przedsiębiorstwo „Prąd” wynika, iż zostały spełnione wszystkie wymagania techniczne przyłączenia do sieci dystrybucyjnej. Zatem jeśli instalacja, która będzie odbierała energię, jest wykonana z przewodów o odpowiednich grubościach oraz przez osoby posiadające uprawnienia do budowy i pomiarów instalacji elektrycznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami oraz spełnione są wymagania ochrony przeciwporażeniowej i przepięciowej. A po-

nadto w budynku lub pomieszczeniu znajduje się prawidłowo zabezpieczony licznik energii elektrycznej.

Warto zauważyć, że od 1 lipca 2007 roku przedsiębiorstwa energetyczne prowadzące działalność w zakresie sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej zostały podzielone na dwa podmioty:

- sprzedawcę energii elektrycznej;
- przedsiębiorstwo świadczące usługi w zakresie dostarczania energii do odbiorcy końcowego.

W wyniku wprowadzenia tych zmian konsument może:

- tak jak dotychczas mieć jedną umowę łączącą w sobie postanowienia umowy sprzedaży i umowy świadczenia usług dystrybucji energii – tzw. umowę kompleksową;
- zrezygnować z umowy kompleksowej i zgodnie z przyznanym mu prawem wyboru sprzedawcy, wybrać najkorzystniejszą ze swego punktu widzenia ofertę sprzedaży energii elektrycznej i zawrzeć dwie umowy:
 - a. sprzedaży energii – ze sprzedawcą;
 - b. o świadczenie usług dystrybucji – z przedsiębiorstwem zajmującym się dostarczaniem energii do odbiorców końcowych;
- udzielić wybranemu sprzedawcy energii elektrycznej pełnomocnictwa szczególnego do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz z przedsiębiorstwem dostarczającym energię umowy kompleksowej.

Prawa i obowiązki stron

Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej przyznaje prawa i nakłada obowiązki zarówno na przedsiębiorstwo energetyczne, jak i na konsumenta.

Przedsiębiorstwo energetyczne

Dla wyrównania roli stron umowy na przedsiębiorcę energetycznego został nałożony szereg obowiązków wzmacniających pozycję konsumenta.

Podstawowym obowiązkiem przedsiębiorcy wynikającym z umowy jest zaspokajanie odbiorcy w energię elektryczną w sposób ciągły, niezawodny, przy zachowaniu wymagań jakościowych oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Aby było to możliwe, przedsiębiorstwo energetyczne musi utrzymywać należące do niego urządzenia, instalacje oraz sieci elektryczne w prawidłowym stanie.

Przedsiębiorca zobowiązany jest również do:

- zachowania określonych standardów jakościowych energii (dostarczany odbiorcom końcowym prąd musi mieć odpowiednią moc, napięcie określonej wielkości). Za ich niedotrzymanie przysługują odbiorcom, na ich wniosek, bonifikaty w wysokości określonej w umowie;
- przyjmowania przez całą dobę reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;
- bezzwłocznego usuwania zakłóceń i awarii w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- udzielania odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostaw energii elektrycznej przerwanych z powodu awarii sieci;
- powiadamiania odbiorców, z wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu prądu oraz ograniczenia przerw w dostawie energii w wypadku awarii do niezbędnego minimum;
- sprawdzania liczników przez upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa energetycznego;
- udzielania informacji o zasadach rozliczeń oraz aktualnych taryfach obowiązujących konsumenta (taryfą jest zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowywany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla wskazanych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą);
- przysyłania listem zwykłym lub przez posłańca faktur VAT zawierających rozliczenie za świadczone usługi oraz pobraną energię elektryczną;
- niezwłocznego przesyłania odbiorcy projektów wprowadzenia zmian w zawartej umowie wraz z pisemną informacją o prawie do wypowiedzenia umowy. Ponadto zakład energetyczny powinien powiadomić odbiorcę o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię, określonych w zatwierdzonych taryfach, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.

Odbiorca końcowy - konsument

W związku z tym, że umowa świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej ma charakter odpłatny, podstawowym i najważniejszym obowiązkiem odbiorcy jest uiszczanie opłat za świadczenie usługi dystrybucji oraz za dostarczony prąd w terminach określonych na wystawianych przez zakład energetyczny

fakturach VAT. W przypadku niedotrzymania terminu płatności konsument ma obowiązek zapłacenia na rzecz przedsiębiorstwa energetycznego odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.

Na odbiorcy końcowym ciąży ponadto następujące obowiązki:

- pokrywanie opłat za dodatkowe usługi lub czynności wykonywane na jego zlecenie przez przedsiębiorstwo energetyczne;
- pobieranie mocy i energii elektrycznej zgodnie z warunkami umowy oraz bez naruszania praw innych osób (np. bez podłączania się do instalacji elektrycznej sąsiada w celu zmniejszenia poboru prądu na koszt odbiorcy);
- okresowe umożliwianie upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa energetycznego skontrolowania wskazań licznika poboru energii;
- umożliwianie upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa energetycznego dostępu do urządzeń energetycznych znajdujących się na terenie lub w obiekcie odbiorcy w celu usunięcia awarii w sieci, kontroli prawidłowości poboru energii elektrycznej bądź stanu technicznego instalacji elektrycznej;
- niezwłoczne informowanie zakładu energetycznego o zauważonych wadach lub usterkach w funkcjonowaniu licznika poboru energii oraz o innych okolicznościach mogących mieć wpływ na niewłaściwe rozliczenie odbiorcy za prąd (takie lojalne zachowanie uchroni odbiorcę przed ewentualnymi zarzutami ze strony zakładu energetycznego, że nieprawidłowe wskazania licznika poboru energii nastąpiły z winy odbiorcy);
- zgłaszanie każdorazowej zmiany adresu do korespondencji, w celach dowodowych najlepiej dokonane na piśmie.

Wstrzymanie dostawy energii elektrycznej

Prawo zezwala przedsiębiorstwu energetycznemu na odcięcie dostawy prądu w ściśle określonych przypadkach:

1. Odbiorca zwleka z zapłatą należności za pobraną energię albo świadczone usługi co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, mimo iż uprzednio został powiadomiony przez zakład energetyczny na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i został mu wyznaczony dodatkowy dwutygodniowy termin do zapłaty zaległych i bieżących należności.

Przykład:

Państwo Kowalscy nie płacą rachunków za pobraną u nich w mieszkaniu energię elektryczną już od dwóch miesięcy. Po upływie 30 dni od terminu płatności za pierwszy rachunek otrzymali od zakładu energetycznego „Prąd” pismo wzywające ich do zapłaty zaległych oraz bieżących należności w terminie 14 dni od daty odebrania tego pisma wraz z ostrzeżeniem, że jeżeli nie zapłacą, zostanie im wypowiedziana umowa. Jeżeli państwo Kowalscy mimo to nie zapłacą zaległych rachunków, firma „Prąd” będzie mogła odciąć dostawę energii do ich mieszkania oraz wypowiedzieć im umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

2. W razie braku zgody odbiorcy na zainstalowanie przez przedsiębiorstwo energetyczne przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego służącego do rozliczeń za dostarczaną energię elektryczną.
3. Dostawca ma prawo wstrzymać niezwłocznie dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono:
 - a. nielegalny pobór prądu (np. odbiorca sam podłączył się do instalacji sąsiada);
 - b. odbiorca posiada instalację stwarzającą bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska (np. występują spięcia, przepięcia, przewody elektryczne są źle izolowane).
4. Dostawca może niezwłocznie wstrzymać dostawę energii elektrycznej w razie, gdy odbiorca uniemożliwił upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa dostępu do elementów sieci i urządzeń, będących własnością tego przedsiębiorstwa, znajdujących się na terenie lub w lokalu odbiorcy, w celu przeprowadzenia niezbędnych prac, usunięcia awarii lub kontroli układów pomiarowych, dotrzymania warunków umowy i prawidłowości rozliczeń.
5. Dostawca jest uprawniony wstrzymać dostawę prądu po upływie 14 dni od terminu, jaki przedsiębiorstwo wyznaczyło odbiorcy do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w doręczonym mu wezwaniu do podjęcia niezbędnych działań, jeżeli odbiorca:
 - a. uniemożliwił upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa energetycznego dostępu do odczytu stanów liczników;
 - b. używał urządzeń zakłócających pracę sieci lub instalacji innych odbiorców;

- c. samowolnie wprowadził zmiany w części instalacji oplombowanej przez dostawcę;
- d. utrzymuje nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci.

Przedsiębiorstwo energetyczne musi bezzwłocznie wznowić dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny, które uzasadniały wstrzymanie dostaw prądu. Jednak koszt przerwania i wznowienia dostaw energii elektrycznej pokrywa co do zasady odbiorca.

Podkreślić należy, że dostawca energii nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane wstrzymaniem świadczenia usług dystrybucji prądu, jeżeli przerwa ta nastąpiła z jednego z powodów wymienionych powyżej.

Reklamacje i odwołania

Jeżeli konsument został pozbawiony prądu lub nie zgadza się z wysokością naliczonej mu opłaty za dostarczoną energię elektryczną, kwestionując ilość pobranego prądu, ma możliwość złożenia reklamacji do zakładu energetycznego. Reklamacje odnoszące się do przerwy w dostawie muszą być przyjmowane przez całą dobę. Natomiast reklamacje w sprawie rozliczeń powinny być rozpatrzone w ciągu 14 dni od dnia ich zgłoszenia lub w innym terminie określonym w umowie.

Przykład:

Pani Anna pracuje długo w nocy. Nagle ok. godziny 24 zgłosiła w jej pokoju światło. Po sprawdzeniu, iż nie jest to wina żarówki ani korków w jej mieszkaniu, postanowiła zadzwonić do zakładu energetycznego, zgłaszając przerwę w dostawie prądu. Pracownik zakładu energetycznego odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń od konsumentów przyjął reklamację oraz poinformował panią Annę, iż nastąpiła awaria w całej dzielnicy, w której ona mieszka.

Ta sama pani Anna w lipcu wyjechała wraz z całą rodziną na trzytygodniowy urlop. Podczas pobytu na wakacjach mieszkanie pani Anny było puste, powyłączane też były wszelkie urządzenia korzystające z zasilania elektrycznego. W sierpniu otrzymała rachunek za prąd zawierający rozliczenie za energię za lipiec i okazało się, iż wynikająca z niego kwota jest wyższa niż za rachunki, które płaciła przed wyjazdem na urlop. Zaniepokojona tą sytuacją złożyła reklamację do zakładu energetycznego na znacznie zawyżony rachunek.

Zgłoszenie reklamacji przez odbiorcę nie zwalnia go od obowiązku zapłaty należności. Należy także wskazać, iż konsument, któremu odmówiono, w jego przekonaniu bez uzasadnienia, zawarcia umowy o przyłączenie do sieci czy

o świadczenie usług dystrybucji energii bądź umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania energii bądź w razie zaistnienia innych sporów pomiędzy stronami na tle umowy, ma prawo odwołania się od decyzji przedsiębiorstwa energetycznego do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. W sytuacji, gdy Prezes URE poprze decyzję zakładu energetycznego, odbiorca energii elektrycznej ma możliwość dochodzenia swoich praw w drodze postępowania sądowego. Zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego sądem właściwym dla spraw odwołań od decyzji Prezesa URE jest Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Przykład:

Zakład energetyczny „Prąd” odmówił panu Markowi zawarcia z nim umowy o przyłączenie do sieci i świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, twierdząc, że nie spełnia on warunków technicznych przyłączenia do sieci, gdyż znajdująca się w jego domu instalacja jest wykonana z przewodów o zbyt małym przekroju i zagraża życiu bądź zdrowiu odbiorcy. Jednakże po złożeniu wniosku o przyłączenie do sieci i zawarcie umowy żaden z upoważnionych pracowników dystrybutora prądu nie stawiał się w obiekcie pana Marka w celu dokonania kontroli czy oględzin instalacji elektrycznej. Pan Marek złożył zatem wniosek ponownie, ale sytuacja się powtórzyła i znów odmówiono mu przyłączenia do sieci. W związku z tym zdecydował się skorzystać z przysługującego mu prawa odwołania się do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, który po rozpatrzeniu sprawy nakazał zakładowi „Prąd” przeprowadzenie kontroli instalacji elektrycznej w obiekcie należącym do odbiorcy i w razie niestwierdzenia nieprawidłowości zawarcie z panem Markiem umowy o przyłączenie do sieci oraz o świadczenie usług dystrybucji prądu. Dzięki skorzystaniu z przysługującego panu Markowi prawa jest on dziś odbiorcą energii elektrycznej z przedsiębiorstwa „Prąd”.

Pamiętać należy, że przedsiębiorstwo energetyczne nie ponosi odpowiedzialności za straty powstałe w wyniku przerwania dostaw prądu:

- a. z powodu siły wyższej (np. huraganu, powodzi, pożaru, trzęsienia ziemi itp.);
- b. z winy odbiorcy;
- c. z powodu działania osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności (np. nieuczciwy sąsiad, chcąc podłączyć się do instalacji elektrycznej odbiorcy, spowodował spięcie i przerwę w dostawie prądu dla odbiorcy);

- d. z powodu planowanych ograniczeń lub przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym zgodnie z regulacjami na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Energetycznym.

W wyżej przedstawionych sytuacjach odbiorca traci prawo do zgłoszenia reklamacji.

Warunki rozwiązania umowy

Umowa świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, tak jak każda inna umowa, może zostać rozwiązana.

Odbiorca końcowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów ma prawo rozwiązać umowę poprzez złożenie do przedsiębiorstwa energetycznego pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy. Ulega ona rozwiązaniu z ostatnim dniem drugiego miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie odbiorcy dotarło do zakładu energetycznego.

Przykład:

Pan Piotr chce rozwiązać umowę zawartą z zakładem energetycznym „Prąd” z dniem 1 lutego 2008 roku. W związku z tym dnia 29 grudnia 2007 roku udał się do siedziby przedsiębiorstwa „Prąd” w swojej miejscowości i złożył pismo zawierające oświadczenie o wypowiedzeniu umowy świadczenia usług. Od dnia 1 lutego 2008 roku pan Piotr nie będzie związany umową z zakładem energetycznym „Prąd”.

Przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że:

1. instalacja znajdująca się u odbiorcy stwarza bezpośrednio zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska;
2. nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej;
3. odbiorca zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.

Przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej wstrzymanego z ww. powodów, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ich dostarczania.

Przedsiębiorstwo energetyczne może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane paliwa gazowe, energię elektryczną lub ciepło, jeżeli odbiorca:

- 1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
- 2) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
- 3) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.

W razie braku zgody konsumenta na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać umowę.

Regulamin świadczenia usług dostawy energii

Na koniec warto również wspomnieć o regulaminach stosowanych przez dostawców tychże usług, bowiem autorzy niektórych regulaminów nie ustrzegli się stosowania niedozwolonych postanowień umownych. W rejestrze znalazły się m.in. następujące postanowienia:

- *„Upoważnionym przedstawicielem odbiorcy jest każda osoba pełnoletnia zajmująca lokal”.*
- *„Wszelkie sprawy jakie mogą powstać w związku z realizacją umowy strony będą rozstrzygać w drodze negocjacji, a w przypadku niemożności osiągnięcia porozumienia przez Sąd miejscowo właściwy dla siedziby ZEORK S.A.”.*
- *„W przypadku odstąpienia od umowy przez Odbiorcę lub w razie odstąpienia od umowy przez ZEORK S.A. z przyczyn leżących po stronie odbiorcy, ZEORK S.A. nie będzie zobowiązany do zwrotu opłaty wymienionej w § 8 pkt 1 umowy. W takim przypadku uiszczona opłata za przyłączenie stanowić będzie karę umowną należną ZEORK S.A. Jeżeli uiszczona część opłaty za przyłączenie nie pokryje kosztów wykonanych przez ZEORK S.A. prac związanych z realizacją przyłączenia, ZEORK S.A. będzie uprawniony do dochodzenia opłaty w pełnej wysokości poniesionych kosztów”.*



6. INNE RODZAJE USŁUG

Niektóre rodzaje usług sprawiają konsumentom w ostatnich latach więcej problemów niż inne. Należą do nich między innymi usługi turystyczne, deweloperskie, transportowe czy edukacyjne.

6.1. USŁUGI TURYSTYCZNE

Usługi turystyczne (przewodnickie, hotelarskie oraz inne świadczone turystom) to na ogół miły temat dla konsumentów. Tak może być, jeśli konsument zna swoje prawa i wie, jak o nie zadbać.

Złożony charakter takich usług spowodował konieczność zapewnienia, korzystającym z nich konsumentom lepszej ochrony prawnej niż w przypadku innych rodzajów usług. Służy temu ustawa o usługach turystycznych, która jako regulacja szczególna ma wzmocnić zabezpieczenie interesów konsumentów.

Usługi turystyczne zwykle kupowane są w pakiecie (obejmują różnego typu świadczenia). Kiedy konsument nabywa w biurze turystycznym wycieczkę, to w istocie korzysta z kilku usług (ze świadczeń różnych przedsiębiorców). Mogą być wśród nich: przelot liniami lotniczymi, noclegi w hotelu, przejazd autokarem, posiłki w restauracji i wiele innych. Każda z tych usług może być świadczona przez innego przedsiębiorcę. I w każdym z tych przypadków może dojść do jakiegoś niedopełnienia obowiązków – nienależytego wykonania umowy.

Trudno sobie wyobrazić sytuację, w której konsument musiałby zgłaszać reklamacje do kilku różnych przedsiębiorców, być może nawet w różnych krajach. Dlatego za wszystkie usługi świadczone w ramach imprezy turystycznej przepisy obarczają odpowiedzialnością jednego przedsiębiorcę – organizatora turystyki, od

którego konsument kupuje wycieczkę. Organizator turystyki (np. biuro podróży) ma ponadto względem swoich klientów szczegółowe obowiązki informacyjne.

Obowiązki informacyjne organizatora turystyki

Organizator turystyki, który proponuje klientom usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery i katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały następujące informacje:

- 1) cenę imprezy lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia;
- 2) miejsce pobytu lub trasę imprezy;
- 3) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu;
- 4) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
- 5) ilość i rodzaj posiłków;
- 6) program zwiedzania i atrakcji turystycznych;
- 7) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny;
- 8) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- 9) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy;
- 10) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Jeżeli na podstawie tych informacji zostanie zawarta umowa, która nie zawiera postanowień odmiennych, to informacje przekazane konsumentowi przez organizatora, o których mowa w pkt 1–8, stają się częścią umowy. Przykładowo, gdyby folder pokazywany konsumentowi zapewniał, że hotel, w którym będzie zakwaterowany w czasie imprezy, leży nad samym morzem – to niespełnienie tego warunku stanowi podstawę do złożenia reklamacji przez konsumenta. Należy więc dokładnie czytać przekazywane nam broszury i katalogi zawierające najczęściej ogólne warunki uczestnictwa w takich imprezach.

Przed zawarciem umowy organizator turystyki bezwzględnie musi poinformować klienta o:

- 1) obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
- 2) możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Umowa o świadczenie usług turystycznych wymaga **formy pisemnej** i powinna określać:

- 1) organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP), a także imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która w jego imieniu umowę podpisała;
- 2) miejsce pobytu lub trasę wycieczki;
- 3) czas trwania imprezy turystycznej;
- 4) program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym:
 - a) rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu;
 - b) położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii,
 - c) ilość i rodzaj posiłków,
 - d) program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej;
- 5) cenę imprezy turystycznej, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny;
- 6) sposób zapłaty;
- 7) rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela;
- 8) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- 9) termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych przez inną osobę;

- 10) sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji;
- 11) wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę;
- 12) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

A więc nawet jeśli konsument kupuje wycieczkę przez Internet, musi otrzymać umowę podpisaną przez organizatora i sam ją podpisać. **Oczywiście przed podpisaniem umowy należy ją dokładnie przeczytać!!!**

Ponadto przed rozpoczęciem imprezy konsument musi zostać poinformowany:

- o tym, do kogo może zwracać się w razie jakichkolwiek problemów w trakcie imprezy turystycznej (nazwisko, adres, numer telefonu);
- z kim bezpośrednio może się kontaktować w miejscu pobytu dziecka – w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci;
- o planowanym czasie przejazdu, miejscach i czasie trwania postojów;
- o szczegółach dotyczących połączeń komunikacyjnych, miejscu, jakie klient będzie zajmował w środku transportu itp.

Zmiana warunków – odstąpienie od umowy

Czasami przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy. Powinien o tym niezwłocznie powiadomić konsumenta. Ten zaś decyduje, czy przyjmuje proponowaną zmianę czy też odstępuje od umowy.

Odstępując od umowy z uwagi na to, że nie mogła być ona wykonana przez organizatora turystyki, konsument może zdecydować się na udział w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie (chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie). Może też zażądać natychmiastowego zwrotu wpłaconych pieniędzy, czyli wszystkich wniesionych świadczeń.

Jeżeli organizator odwołuje imprezę z powodu:

- zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie i organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie,
- siły wyższej powodującej niemożność wykonania usługi – np. powodzi w miejscu, do którego mieliśmy pojechać,

konsumentowi nie przysługuje prawo do odszkodowania. Natomiast zmiana warunków umowy z innego powodu może być podstawą do wystąpienia o odszkodowanie, gdyby konsument poniósł szkodę z tego powodu (np. na skutek odwołania imprezy nie mógł znaleźć w zaplanowanym terminie za te same pieniądze porównywalnego wyjazdu i musiał zapłacić więcej).

Podwyższenie ceny

Organizator turystyki może podwyższyć cenę imprezy tylko jeśli przewiduje to umowa i nie później niż na 20 dni przed wyjazdem. Ponadto nie może tego zrobić, jeżeli nie udokumentuje, że wzrosły:

- 1) koszty transportu;
- 2) opłaty urzędowe, podatki lub opłaty należne za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- 3) kursy walut.

Konsument nie musi płacić wyższej, żądanej przez organizatora ceny, jeśli nie zachodzą wymienione wyżej warunki. Uprawniony jest także do odstąpienia od umowy, bowiem zmiana ceny jest zmianą istotnego warunku umowy, nawet jeśli jest uzasadniona.

Niewykonywanie istotnej części usług przez organizatora

Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu imprezy, jest obowiązany wykonać odpowiednie świadczenia zastępcze (na przykład wieczorek taneczny może zastąpić ogniskiem lub zamiast wyprawy do piramid może zaproponować wycieczkę do Aleksandrii). Oczywiście taka zmiana nie może powodować dodatkowych kosztów dla klienta. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Konsument może także, z uzasadnionych powodów, nie zgodzić się na zmianę świadczeń (np. przyjechaliśmy do Egiptu, by obejrzeć piramidy). W takiej sytuacji organizator turystyki jest obowiązany, bez ponoszenia przez konsumenta dodatkowych kosztów, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca. Również w takim przypadku konsument ma prawo do odszkodowania lub co najmniej żądania zmniejszenia ceny wyjazdu.

Odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy

Działalność organizatorów turystyki jest działalnością regulowaną, tj. by ją prowadzić muszą oni spełnić określone warunki. Muszą też uzyskać wpis do rejestru prowadzonego przez marszałka województwa, w którym mają swoją siedzibę.

Najistotniejszym warunkiem, z punktu widzenia ochrony interesów słabszego uczestnika rynku, jest obowiązek ubezpieczenia. Organizator turystyki musi mieć zawartą umowę gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej albo umowę ubezpieczenia na rzecz klientów w zakresie pokrycia kosztów ich powrotu do kraju, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Umowy te organizator turystyki powinien składać marszałkowi województwa.

Warto o tym wiedzieć, bowiem w przypadku, gdyby organizator nie był w stanie, np. ze względów finansowych, zapewnić nam powrotu do domu, powinniśmy zwrócić się do marszałka województwa, który może uruchomić procedurę ubezpieczeniową mającą na celu pokrycie kosztów powrotu.

Niezależnie od umowy ubezpieczenia organizatorzy odpowiadają za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie usługi (np. gorsze niż zapewniane przy zawieraniu umowy warunki w hotelu, brak dodatkowych wycieczek, brak wyżywienia). Organizator nie może się więc bronić np. tym, że hotel wbrew zapewnieniom nie dopełnił obowiązku wyżywienia swoich gości, albo że przedsiębiorstwo autokarowe ma zepsute autokary i to do niego konsument powinien złożyć reklamację.

Organizator turystyki może natomiast w umowach ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta (z wyjątkiem szkód na osobie).

Przykład:

*Pani Anna wykupiła wycieczkę do Egiptu all inclusive w hotelu ***** przy plaży. Po przybyciu do hotelu okazało się, iż nie ma w nim wolnych pokoi. Przedstawiciel organizatora w ramach świadczenia zastępczego zorganizował noclegi w hotelu ** bez wyżywienia, w centrum miasta. Czy pani Anna musi się na to zgodzić? Co może zrobić?*

1) Pani Anna może zamieszkać w tym hotelu (przyjąć świadczenie zastępcze), żądając obniżenia ceny imprezy, kosztów posiłków, transportu itp.;

2) Pani Anna może też nie przyjąć nowych warunków i zażądać zapewnienia powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej.

Przy określaniu roszczeń konsumenta, z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania przez biuro, w sposób posiłkowy można stosować tzw. tabelę frankfurcką, w której podano w sposób procentowy bonifikaty ceny umownej w stosunku do uchybienia przez organizatora konkretnym warunkom umowy. Przykładowo obniżki ceny w zakresie wyżywienia wynoszą:

- monotony jadłospis – 5%;
- niewystarczająca liczba ciepłych posiłków – 10%;
- zepsute posiłki (nienadające się do spożycia) – do 30%.

Podkreślić jednak należy, iż tabela ta nie ma charakteru wiążącego i może być stosowana wyłącznie posiłkowo.

W przypadku naruszeń wykonywania zobowiązania konsument może rozważyć również inne roszczenia – wynikające z jego prawa do urlopu (wypoczynku), które może być uznane za dobro osobiste. Naruszenie tego dobra może nawet powodować powstanie po stronie organizatora turystyki obowiązku zapłaty klientowi zadośćuczynienia.

Istotne jest, by podkreślić, że organizator turystyki nie odpowiada jedynie wtedy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć;
- 3) siłą wyższą – np. powodzią, trzęsieniem ziemi.

Terminy reklamacyjne

Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej konsument stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi (np. o karaluchach w pokoju należy zawiadomić recepcję hotelową, ale także rezydenta biura podróży).

To warunki umowy stanowią, do kogo (np. rezydent, kierowca autokaru), w jakiej formie (np. na piśmie, telefonicznie) i w jakim terminie (np. w ciągu jednego lub trzech dni od stwierdzenia uchybień) należy złożyć reklamację. Dlatego warto mieć zawsze przy sobie umowę.

Umowa powinna jednoznacznie określać, jak należy składać reklamację, oraz wskazywać terminy reklamacyjne. Niedotrzymanie ewentualnych krótkich terminów nie oznacza jednak wygaśnięcia uprawnień klienta.

Niedozwolone postanowienia umowne

Umowa zawierana przez konsumenta z organizatorem turystyki nie może zawierać postanowień mniej korzystnych dla klientów niż wynikające z przepisów prawa. Gdyby jednak takie warunki znalazły się w umowie – nie byłyby ważne.

Nieważne są także postanowienia wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych. Czytając umowę, warto sprawdzić, czy nie znalazły się w niej podane niżej lub podobne klauzule:

- *„Podczas trwania imprezy Biuro Podróży nie bierze na siebie odpowiedzialności za: e) biuro podróży nie jest odpowiedzialne za niedogodności w hotelu spowodowane np. czasowym odcięciem ciepłej wody, ogrzewania lub klimatyzacji, naprawą lub konserwacją basenów kąpielowych”.*
- *„Koszty ponoszone przez uczestnika w przypadku rezygnacji: a) co najmniej 50 dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny imprezy w zł, b) w terminie 49-20 dni przed datą wyjazdu potrąca się 40% ceny imprezy w zł, c) w terminie 19-12 dni przed datą wyjazdu potrąca się 60% ceny imprezy w zł, d) w terminie 11-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny imprezy w zł, e) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 100% ceny imprezy w zł”.*
- *„Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż klientów w przypadku jego zamiany, zapomnienia lub kradzieży”.*
- *„Rezygnacja z imprezy następuje w momencie złożenia przez klienta rezygnacji w formie pisemnej. Organizator z uwagi na poniesione koszty organizacji ma prawo dokonać potrąceń w sposób określony niniejszymi warunkami (...) Określone potrącenie może być podniesione nie więcej niż 15% w przypadku wykazania przez AXET poniesienia wyższych kosztów w związku z rozliczeniami z kontrahentami”.*
- *„Cena wycieczki ustalona jest na podstawie obowiązujących cen, opłat, kursów walut. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny wycieczki przed wyjazdem, jeżeli nastąpi wzrost np. kosztów transportu spowodowany wzrostem cen paliw, podatków, opłat lotniskowych, kursów walut. Jeżeli koszt wycieczki wzrośnie o więcej niż 10% Klient ma prawo do jej anulowania i odzyskania w całości wpłaconej kwoty. Decyzja ta jednak*

musi zapaść w ciągu 2 dni od chwili otrzymania informacji o wzroście ceny, nie później niż 24 godziny przed wyjazdem”.

- *„Maxim nie odpowiada za usługi, które były oferowane jako usługi dodatkowe, wykonywane przez niezależnych od Maxim wykonawców np. wycieczki fakultatywne, wynajem samochodów. W/w odpowiedzialność nie powstaje nawet wtedy, jeżeli Rezydent, Pilot Maxim-a uczestniczy w organizowaniu tych dodatkowych usług”.*
- *„Wszystkie spory wynikłe z umowy-zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają rozpatrzeniu przez sąd właściwy dla organizatora”.*
- *„Niezgodności związane ze świadczeniami wchodzącymi w skład imprezy należy zgłaszać niezwłocznie (w dniu ich wystąpienia, w czasie pobytu) u pilota bądź przedstawiciela Biura, w przypadku imprez pobytowych z dojazdem własnym należy złożyć pisemne zgłoszenia uchybień nie później niż 7 dni od daty zakończenia imprezy. Biuro zobowiązane jest do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na piśmie w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania”.*
- *„Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków oraz utraty zdrowia w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polis”.*
- *„Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez osoby trzecie nie pozostające w stosunku prawnym z Organizatorem, a także tych, za które z mocy prawa Organizator nie może odpowiadać”.*

6.2. Usługi transportowe

Pod pojęciem usługi transportowej należy rozumieć usługi przewozu zarówno osób, jak i rzeczy. Odpowiednie przepisy zawierają Kodeks cywilny i Prawo przewozowe.

Szczególnemu unormowaniu podlegają **usługi transportu lotniczego**. Są one objęte szczególną regulacją prawa wspólnotowego (m.in. rozporządzenie 261/2004 dotyczące odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów), a także prawa międzynarodowego (m.in. konwencja warszawska - konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 12 października 1929 roku, konwencja uzupełniająca konwencję warszawską, o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego wykonywanego przez osobę inną niż

przewoźnik umowny z dnia 18 września 1961 roku, oraz konwencja montrealaska - konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 maja 1999 roku).

Niezależnie jednak od środka transportu dla usług przewozu wspólne jest, że na podstawie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa do przewiezienia, za wynagrodzeniem, osób lub rzeczy. Jest to zatem zawsze umowa odpłatna, co oznacza po stronie podróżnego (przy przewozie osób) lub nadawcy (przy przewozie rzeczy) obowiązek uiszczenia wynagrodzenia za przewóz.

Przewóz osób – zawarcie umowy

Dopuszczalne prawnie są różne sposoby zawarcia umowy przewozu. Podstawowym jest zakup biletu na przejazd. Istotne jest, że do zawarcia umowy nie potrzeba, by była ona sporządzona w formie pisemnej, zaś bilet jest znakiem legitymacyjnym uprawniającym do skorzystania z usługi.

Drugim sposobem zawarcia umowy przewozu osób jest spełnienie innych niż zakup biletu, określonych przez przewoźnika warunków dostępu do środka transportowego.

Trzecim, w pewnym sensie pomocniczym sposobem jest zajęcie miejsca w środku transportowym. Przez pomocniczość należy rozumieć to, że jeżeli umowa nie doszła do skutku w wyniku powyżej opisanych sposobów, to wówczas już przez samo zajęcie miejsca w środku transportowym umowa przewozu zostaje zawarta.

W większości przypadków podróżny będzie miał bilet. Należy pamiętać, że to właśnie na nim muszą być wskazane najważniejsze postanowienia umowy przewozu, a więc wysokość należności za przejazd oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego. Ponadto na bilecie może być wskazana zniżka (np. dla studenta lub emeryta) i jej wysokość oraz klasa, w jakiej podróżny może zająć miejsce.

Obowiązki przewoźnika i odpowiadające im prawa podróżnego

Podstawowym obowiązkiem przewoźnika jest przewiezienie konsumenta z punktu rozpoczęcia przewozu do punktu przeznaczenia. Przedsiębiorca jest także zobowiązany do zapewnienia podróżnemu odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi. Obowiązek ten jest bardzo ogólny, przez co jego konkretyzacja jest możliwa jedynie w oparciu

o analizę konkretnego stanu faktycznego. Zasadniczo jednak konkretna treść tego obowiązku będzie zależna od: rodzaju środka transportu użytego do przewozu (autobus, pociąg, statek, samolot) i czasu trwania przewozu. Tak więc warunki bezpieczeństwa i higieny podróży muszą być odpowiednie dla danego środka transportu i czasu podróży.

Dla oceny warunków bezpieczeństwa ważne będą przepisy administracyjne dotyczące warunków technicznej sprawności środka transportu czy długości czasu podróży.

Obowiązki podróżnego i odpowiadające im prawa przewoźnika

W związku z tym, że umowa przewozu jest umową odpłatną, podstawowym obowiązkiem podróżnego jest zapłata za przewóz. W tym kontekście zwrócić należy uwagę, że często przy przewozie zapłata następuje dopiero z chwilą skasowania biletu, a nie jego zakupu (np. komunikacja miejska). W związku z tym jeżeli podróżny ma bilet, ale go nie skasował, to będzie traktowany tak, jakby nie zapłacił za przewóz. Co zrobić, gdy kasowniki w autobusie nie działają? Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 18 maja 2007 roku (XVII Amc 82/2007) wskazał, że „Pasażer komunikacji miejskiej nie może odpowiadać za wadliwe działanie kasowników w pojazdach. Konserwacja i naprawa tych urządzeń należą do obowiązków przewoźnika”.

Przykład:

Pani Anna wraca po ciężkim dniu w pracy autobusem miejskim do domu. Zakupiła bilet normalny uprawniający do przewozu przez 30 minut. Niestety nie może go skasować, ponieważ kasowniki w autobusie są zepsute. W związku z powyższym orzeczeniem nie będzie można potraktować jej tak, jakby podróżowała „bez biletu”. Zatem nie można nałożyć na nią kary.

W kontekście zapłaty za przewóz warto wiedzieć, że ustawa Prawo przewozowe uprawnia przewoźnika lub osobę przez niego upoważnioną do kontroli biletów. Kontroler musi mieć identyfikator, w którym będą zawarte następujące informacje: nazwa przewoźnika, numer identyfikujący kontrolera, jego zdjęcie, zakres upoważnienia do kontroli, okres ważności identyfikatora oraz pieczęć i podpis przewoźnika.

Ważnym obowiązkiem podróżnego jest powinność przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie. Prawo przewozowe upoważnia przewoźnika do niedopuszczenia do przewozu lub usunięcia ze środka transportowego osób zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi w transpor-

cie. To samo dotyczy osób uciążliwych dla podróżnych lub odmawiających zapłacenia należności za podróż.

Bagaż

Istotnym zagadnieniem przy przewozie osób jest kwestia bagażu, jaki podróżny zabiera ze sobą. Prawo przewozowe uprawnia podróżnego do zabrania ze sobą do środka transportowego bagażu, a także do oddania go jako przesyłki bagażowej. Prawo to pozwala jednak przewoźnikom na ograniczenie masy lub ilości sztuk bagażu. Limity te muszą być ogłoszone w rozkładach jazdy lub w inny sposób (np. na biletach). Przewóz bagażu może być także uzależniony przez przewoźnika od wniesienia dodatkowej opłaty. Przekroczenie limitów bagażowych może wiązać się bądź to z obowiązkiem uiszczenia dodatkowej opłaty, bądź wręcz z odmową zabrania zbyt dużej ilości bagażu do środka transportowego.

Przewoźnik wydaje podróżnemu kwit bagażowy potwierdzający przyjęcie bagażu do przewozu – nie dotyczy to bagażu podręcznego. Na kwicie bagażowym muszą być zawarte dane, które umożliwią ustalenie tożsamości przesyłki. Trzeba mieć na uwadze, że przewoźnik wyda bagaż osobie, która legitymuje się kwitem przewozowym. Przy czym nie ma on obowiązku sprawdzania, czy osoba ta rzeczywiście jest uprawniona do odbioru bagażu. Dlatego zawsze należy przechowywać kwit bagażowy w taki sposób, by chronić go przed zagubieniem.

Nieemożliwy lub przerwany przewóz

W przypadku gdy przewoźnik nie może wykonać przewozu zgodnie z treścią umowy, musi poinformować podróżnych o przyczynie i zapewnić im przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportu. Jest to obowiązek umowny i w razie jego niewykonania przewoźnik odpowiada względem konsumenta za szkodę.

Natomiast z powodu przerwy w ruchu, wywołanej uszkodzeniem pojazdu, brakiem prądu itp., lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu należy się zwrot należności za cały przerwany przejazd, a także, jeżeli przewoźnik ma możliwość zorganizowania takiego przewozu, bezpłatny przewóz do miejsca wyjazdu. Nie dotyczy to przejazdów w zbiorowej komunikacji komunalnej ani odbywających się na podstawie biletów uprawniających do wielokrotnych przejazdów (np. biletu miesięcznego).

Ponadto przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego, opóźnionego przyjazdu lub

odwołania regularnie kursującego środka transportowego, jednak tylko wówczas, gdy szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Niemożliwy lub przerwany przewóz lotniczy

Szczególną regulację w zakresie niemożności wykonania przewozu zawierają przepisy związane z przewozem lotniczym. Na uwagę zasługuje rozporządzenie UE w sprawie odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, które znajduje jednak wyłączenie zastosowanie:

a) do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, do którego ma zastosowanie Traktat;

b) do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w państwie członkowskim, do którego ma zastosowanie Traktat, chyba że otrzymali oni korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono im opieki w tym kraju trzecim i jeżeli przewoźnik lotniczy obsługujący dany lot jest przewoźnikiem wspólnotowym.

Odmowa przyjęcia na pokład

Jeżeli przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidywać odmowę przyjęcia na pokład, powinien najpierw wezwać ochotników do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem a przewoźnikiem.

Przewoźnik uprawniony jest do odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera, jeżeli liczba ochotników nie pozwala na przyjęcie na pokład pozostałych pasażerów z rezerwacjami. W tym jednak wypadku pasażerowi przysługuje niezwłocznie płatna rekompensata/zryczałtowane odszkodowanie oraz bezpłatne wyżywienie i opieka pobytowa – zakwaterowanie w hotelu oraz transport, a także bezpłatnie przysługują dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe oraz prawo wyboru: czy rezygnuje z podróży i żąda zwrotu uiszczonych opłaty, czy też zmienia plan podróży.

Odwołanie

W przypadku odwołania lotu pasażerowie:

- otrzymują od przewoźnika pomoc w zakresie bezpłatnego wyżywienia i opieki pobytowej – zakwaterowanie w hotelu oraz transport, a także

bezpłatnie przysługują dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe;

- otrzymują zwrot uiszczonej opłaty, jak również bezpłatny przelot do miejsca, z którego rozpoczęto podróż lub alternatywny przelot do miejsca docelowego;
- otrzymują rekompensatę/zryczałtowane odszkodowanie.

Przewoźnik nie jest jednak zobowiązany do wypłaty rekompensaty, jeżeli może dowieść, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

Opóźnienie

Jeżeli przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidywać, że lot będzie opóźniony w stosunku do planowego startu:

- a. o dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1500 kilometrów, lub
- b. o trzy lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości pomiędzy 1500 a 3500 kilometrów, lub
- c. o cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich innych lotów,

pasażerowie otrzymują od przewoźnika, w zależności od potrzeby, pomoc w zakresie bezpłatnej opieki żywieniowej, hotelu (o ile opóźnienie wyniesie co najmniej jeden dzień) oraz udostępnienia kontaktu telefonicznego, e-mailowego, faksowego itp.

Jeżeli opóźnienie jest większe niż 5 godzin, przewoźnik, według wyboru pasażera, ma obowiązek zwrotu uiszczonej przez pasażera opłaty oraz zapewnienia powrotu do portu, w którym podróż rozpoczęto.

Odpowiedzialność przewoźnika

Odpowiedzialność przewoźnika rozpatrywać należy w dwóch aspektach: odpowiedzialności związanej z przewozem podróżnego i odpowiedzialności za jego bagaż.

Odpowiedzialność przewoźnika związana z przewozem podróznego

Zwróćmy uwagę, że zgodnie z prawem przewozowym przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego. Przewoźnik odpowiada także za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego, jednak tylko wówczas, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Odpowiedzialność przewoźnika związana z przewozem lotniczym podróznego

Jak wskazano wyżej, szczególną regulacją zasad odpowiedzialności przewoźnika w związku z niemożnością wykonania przewozu zawierają przepisy rozporządzenia UE w sprawie odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lotu. Przepisy tego rozporządzenia w przypadku odwołania lotu lub odmowy przyjęcia na pokład przewidują, oprócz innych świadczeń opisanych powyżej, prawo do rekompensaty w formie ryczałtowego odszkodowania przysługującego pasażerowi w przypadkach opisanych powyżej.

Wysokość odszkodowania przysługuje w zależności od długości lotu i wynosi:

- a) 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów;
- b) 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów;
- c) 600 EUR dla wszystkich innych lotów.

Przy określaniu odległości podstawą jest ostatni cel lotu, do którego przybędzie pasażer po czasie planowego przylotu, na skutek opóźnienia spowodowanego odmową przyjęcia na pokład lub odwołaniem lotu.

Niezależnie od powyższego, za wszelkie poniesione przez pasażera szkody wynikające z opóźnienia lotu do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie, na podstawie konwencji montrealskiej, pasażerowi przysługuje odszkodowanie do wysokości 4150 Specjalnych Praw Ciągnięcia (SDR), (kurs SDR podawany jest przez Narodowy Bank Polski).

Nadto przewoźnik lotniczy ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie śmierci albo uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia pasażera, jeżeli tylko wydarzenie, które to spowodowało, miało miejsce na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakichkolwiek czynności związanych z wsiadaniem lub wysiadaniem.

Przewoźnik nie może wyłączyć ani ograniczyć swojej odpowiedzialności za szkody nieprzewyższające 100.000 SDR na każdego pasażera. W przypadku, gdy szkody na osobie przewyższają 100.000 SDR na każdego pasażera, przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że:

- a) szkody takiej nie spowodowało niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie przewoźnika bądź osób za niego działających, lub
- b) szkoda taka została spowodowana wyłącznie niedbalstwem albo innym niewłaściwym działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej.

Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż podróznego

Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy. Natomiast za pozostałe rzeczy podróznego przewoźnik odpowiada jak za przesyłkę, jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.

W sposób szczególny zostało uregulowane zagadnienie odpowiedzialności przewoźnika eksploatującego środki transportowe z pomieszczeniami przeznaczonymi do spania (np. pociąg z wagonami sypialnymi) za bagaż podróznego. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność tylko za rzeczy zazwyczaj wnoszone do takich pomieszczeń. Za inne rzeczy odpowiedzialność prowadzącego przedsiębiorstwo ogranicza się do wypadku, gdy przyjął je na przechowanie albo gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego lub osoby u niego zatrudnionej. Wysokość odszkodowania za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy. Z tym jednak wyjątkiem, że przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego lub osoby u niego zatrudnionej.

Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż podróznego w ruchu lotniczym

Przy przewozie lotniczym za wszelkie poniesione przez pasażera szkody w bagażu, na podstawie konwencji montrealskiej, pasażerowi przysługuje odszkodowanie do wysokości 1000 SDR, chyba że strony umówiły się inaczej i pasażer uiścił dodatkową opłatę.

Przewóz rzeczy

Oдноśnie przewozu rzeczy skoncentrujemy się tylko na najważniejszych problemach związanych z tą usługą transportową. Na wstępie należy wskazać, że przy przewozie rzeczy odpowiednikiem podróżnego jest wysyłający lub nadawca.

Obowiązki nadawcy

Podstawowym obowiązkiem nadawcy jest zapłata przewoźnego, czyli opłaty za przewóz. Obliczenie przewoźnego odbywa się zasadniczo według odległości najkrótszej dostępnej drogi przewozu. Wyjątkiem od tej zasady są dwie sytuacje: gdy przewoźnik uwzględni żądanie nadawcy, by skorzystać z drogi dłuższej, lub gdy ze względu na właściwości przesyłki zachodzi konieczność przewozu drogą dłuższą. W tych dwóch sytuacjach przewoźne zostanie naliczone według rzeczywistej drogi przewozu.

Kolejnym ważnym obowiązkiem nadawcy jest właściwe przygotowanie przesyłki do przewozu. Chodzi o obowiązek opakowania przesyłki przez nadawcę. Opakowanie musi być niewadliwe oraz stosowne do przewożonej rzeczy. Istotne jest, że przewoźnik może odmówić przyjęcia do przewozu przesyłki, której opakowanie nie odpowiada powyższym wymogom.

Obowiązki przewoźnika

Podstawowym obowiązkiem przewoźnika jest wykonanie przewozu w terminie i zgodnie z umową łączącą go z nadawcą. Przewoźnik jest także zobowiązany do pieczy nad przesyłką w trakcie trwania przewozu. Chodzi tu o powinność zapewnienia przesyłce bezpieczeństwa w takim stopniu, by doszła ona do miejsca przeznaczenia w stanie niepogorszonym.

List przewozowy

Podstawowym elementem w przewozie rzeczy jest list przewozowy. Wystawia go nadawca na żądanie przewoźnika. Należy w nim podać następujące informacje: nazwę i adres nadawcy, jego podpis oraz określenie placówki przewoźnika zawierającej umowę, miejsce przeznaczenia przesyłki oraz nazwę i adres odbiorcy, określenie rzeczy, masy, liczby sztuk przesyłki, sposób opakowania i oznaczenia, inne wskazania i oświadczenia wymagane albo dopuszczone zgodnie z przepisami ze względu na warunki danej umowy lub sposób rozliczeń.

Lotniczy list przewozowy

Na podstawie konwencji montrealskiej lotniczy list przewozowy lub potwierdzenie przyjęcia towaru powinny zawierać:

- a) miejsca rozpoczęcia i przeznaczenia przewozu;
- b) jeżeli miejsca rozpoczęcia i przeznaczenia znajdują się na terytorium jednego państwa strony, a jedno lub więcej umówionych miejsc lądowania znajduje się na terytorium innego państwa, oznaczenie przynajmniej jednego takiego miejsca lądowania;
- c) wagę przesyłki.

Odpowiedzialność przewoźnika za nienależyte wykonanie umowy przewozu rzeczy

Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaka powstała u nadawcy w wyniku nienależytego wykonania umowy przewozu przez przewoźnika, chyba że zostało to spowodowane okolicznościami, za które przewoźnik nie odpowiada. Zgodnie z prawem przewozowym, jeżeli szkoda powstała tylko częściowo wskutek okoliczności, za które przewoźnik odpowiada, odpowiedzialność jego ogranicza się do zakresu, w jakim okoliczności te przyczyniły się do powstania szkody.

Istotne jest wskazanie, że prawo przewozowe przewiduje sytuacje, w razie zaistnienia których odpowiedzialność przewoźnika zostanie wyłączona. Będzie tak wówczas, gdy nienależyte wykonanie umowy nastąpiło z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy przesyłki, niewywołanych winą przewoźnika, a także gdy powstało ono z właściwości towaru lub wskutek siły wyższej. Ważne jest, aby pamiętać, że to przewoźnik musi udowodnić, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu przesyłki wynikło z jednej z wymienionych okoliczności.

Przykład:

Przesyłka pani Anny nie dotarła do jej syna do Gdańska. Pani Anna wystąpiła do pana Jana, będącego przewoźnikiem, o odszkodowanie. On odmawia wypłaty, twierdząc, że komputer został utracony w wyniku działania siły wyższej. W razie skierowania sprawy do sądu to pan Jan będzie musiał wykazać, że tak było rzeczywiście. Jeżeli mu się to nie uda, będzie musiał zapłacić pani Annie odszkodowanie.

Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności także wtedy, gdy utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn: nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną; nadania rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez nadawcę tych warunków; braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości; szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości, ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez nadawcę lub odbiorcę; przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.

Należy jeszcze wskazać, że ustawodawca ogranicza wysokość odszkodowania do kwoty maksymalnej odpowiadającej zwykłej wartości przesyłki, czyli wartości przedmiotów znajdujących się w przesyłce. Od tej zasady przewidziane są wyjątki, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Trzeba zawsze pamiętać, by w chwili odbioru przesyłki sprawdzić jej stan. Jeżeli nie jest zgodny z listem przewozowym, należy stwierdzić to protokolarnie przed przyjęciem przesyłki.

Odpowiedzialność przewoźnika za nienależyte wykonanie umowy przewozu rzeczy przy przewozie lotniczym

W przypadku przewozu lotniczego przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia towaru, jeżeli tylko wydarzenie, które spowodowało taką szkodę, miało miejsce w czasie przewozu lotniczego.

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności w przypadku i w zakresie, w jakim udowodni, że zniszczenie, zaginięcie lub uszkodzenie towaru zostało spowodowane przez jedną lub więcej spośród następujących okoliczności:

- a) naturalne właściwości, jakość lub wada własna towaru;
- b) wadliwe opakowanie towaru wykonane przez osobę inną niż przewoźnik lub osoby za niego działające;
- c) działania wojenne lub konflikt zbrojny;
- d) działanie władz publicznych związane z wwozem, wywozem lub tranzytem towaru.

Przewoźnik może nadto uwolnić się od odpowiedzialności w przypadku, gdy udowodni, że szkodę spowodowało lub przyczyniło się do niej niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie osoby dochodzącej odszkodowania.

Pamiętać należy, iż przy przewozie towarów odpowiedzialność przewoźnika w razie zniszczenia, zaginięcia, uszkodzenia lub opóźnienia jest ograniczona do kwoty 17 SDR za kilogram, z wyjątkiem przypadku, gdy nadawca w czasie oddawania towaru przewoźnikowi złożył specjalną deklarację interesu w dostawie i uiścił dodatkową opłatę, jeżeli jest ona wymagana.

Dochodzenie roszczeń wobec przewoźnika

Niezwykle istotnym zagadnieniem jest sposób dochodzenia roszczeń przez podróżnego lub nadawcę od przewoźnika z tytułu nienależytego wykonania umowy przewozu. Sposób ten różni się od ogólnych zasad dochodzenia roszczeń z innych umów. Podróżny lub nadawca nie mogą od razu skierować sprawy do sądu. Musi to zostać poprzedzone przeprowadzeniem postępowania reklamacyjnego. Dopiero jego bezskuteczność otwiera możliwość wystąpienia do sądu. Postępowanie reklamacyjne będzie rozpoczęte poprzez wezwanie przewoźnika do zapłaty należności w wysokości szkody, jaką poniósł podróżny lub nadawca w wyniku nienależytego wykonania umowy przez przewoźnika. Reklamacja będzie bezskuteczna, jeżeli przedsiębiorca w ciągu trzech miesięcy od dnia doręczenia mu reklamacji nie zapłaci żądanej należności. W takiej sytuacji podróżny lub nadawca mogą wystąpić do sądu o zasądzenie dochodzonej kwoty. Nie dotyczy to szkód powstałych podczas transportu lotniczego, gdzie postępowanie reklamacyjne nie jest wymagane.

6.3. Usługi edukacyjne

Pojęcia usług edukacyjnych używa się w odniesieniu do wszystkich usług, które są związane z kształceniem, poczynając od nauki języka, poprzez kursy przygotowawcze do matury aż po płatne studia.

Umowa o świadczenie usług edukacyjnych jest zbliżona charakterem do umowy zlecenia. Jej istotą jest zobowiązanie szkoły do przeprowadzenia w sposób należyte staranny zajęć zgodnych z proponowanym programem nauki. Zajęcia dydaktyczne powinny być prowadzone tak, by umożliwić uczestnikom kursu lub studentom nabycie wiedzy zgodnej z wybranym kierunkiem. Do zobowiązań szkoły należy zapewnienie odpowiednich sal wykładowych, wykwalifikowanych prowadzących, materiałów szkoleniowych i oczywiście przekazanie wiedzy zgodnie z ustalonym programem.

Z uwagi na powszechność umów zawieranych w zakresie usług edukacyjnych większość szkół zawiera umowy w formie pisemnej. Jest to typowa **umowa adhezyjna**, której warunków konsument (uczeń, student, uczestnik kursu) nie negocjuje, nie ma na nie wpływu. Może albo podpisać umowę, albo poszukać innej szkoły czy organizatora kursu.

Nie ma żadnych szczególnych przepisów, które chroniłyby konsumenta w umowach o świadczenie usług edukacyjnych. Tym bardziej przed podpisaniem konsument powinien bardzo dokładnie przeczytać zarówno umowę, jak i dołączony do niej regulamin, bowiem od zapisanych tam warunków zależą prawa i obowiązki stron umowy.

Na jakie postanowienia powinno się uważać, zawierając umowę o świadczenie usług edukacyjnych?

Postanowienia dotyczące zmiany umowy w trakcie jej trwania

Podstawową zasadą prawa cywilnego jest to, że zarówno zawarcie umowy, jak i jej późniejsza zmiana wymagają dla swej skuteczności akceptacji obu stron. Przedsiębiorcy świadczący usługi edukacyjne, chcąc się zabezpieczyć na wypadek nieprzewidzianych okoliczności, zapisują czasem we wzorcu umownym (w umowie lub regulaminie), że szkoła może dokonać zmiany w umowie w trakcie jej trwania.

Ponieważ umowa o świadczenie usług edukacyjnych nie jest umową powszechnie zawieraną w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego, zmiany w jej treści muszą być zawsze doręczone konsumentowi. Nie wystarczy wywieszenie informacji na tablicy ogłoszeń. Nawet jeśli we wzorcu pojawiło się takie postanowienie – jest to postanowienie niedozwolone. Konsument musi być bezpośrednio poinformowany o proponowanych zmianach i musi je zaakceptować.

Jeśli konsument nie zgadza się na proponowane zmiany – może umowę wypowiedzieć. Termin wypowiedzenia może być podany w umowie, a w przypadku, gdy nie jest – należy przyjąć, że wypowiedzenie może być dokonane niezwłocznie.

W tym zakresie w rejestrze klauzul niedozwolonych znalazły się następujące postanowienia:

- *„Uczelnia zastrzega sobie prawo zmiany warunków niniejszej umowy, które nastąpi poprzez zarządzenie Kanclerza Szkoły, nie wymaga to wypowiedzenia warunków niniejszej umowy. Zarządzenie podane zostanie do wiadomości studentów przez ogłoszenie na tablicy informacyjnej oraz w dziekanacie”.*

- „Student będzie akceptował zmiany grup i nauczycieli, nawet jeżeli nie będą one odpowiadać jego indywidualnym preferencjom”.
- „W przypadku niedyspozycji lektora Anglika, Szkoła może go zastąpić przez wykwalifikowanego lektora Polaka. Za każdą godzinę lekcyjną po 10 sesjach z lektorem Polakiem, Szkoła obniży o 10% cenę”.
- „Szkoła Języków zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odbywania się zajęć, ale tylko w obrębie jednej dzielnicy danego miasta”.
- „Organizator kursu zastrzega sobie prawo zmiany ilości godzin oraz ceny kursu w przypadku zebrania się grupy poniżej 7 osób”.
- „Uczelnia zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości czesnego po uchwaleniu zmian przez Senat, zgodnie ze statutem Szkoły”.

Ponadto należy pamiętać, że każda ze stron świadczy na rzecz drugiej ściśle określone świadczenie: konsument uiszcza cenę, a usługodawca oferuje określony kurs lub studia za określoną kwotę, w określonym czasie i godzinach, często z wykładowcą czy lektorem wskazanym bądź personalnie, bądź przez wskazanie jego cech, np. narodowości, stopnia naukowego. Są one konkretyzowane już w chwili zawarcia umowy. Każda jej zmiana oznacza zmianę wcześniej zawartej umowy.

Oplaty i odsetki

Zdarza się, że uczestnicy kursu nie opłacają w terminie swoich należności finansowych (czesnego) względem szkoły. W takiej sytuacji od niezapłaconych w terminie kwot należą się odsetki, a ich wysokość zwykle określa zawarta umowa.

Generalną zasadą wprowadzoną przez Kodeks cywilny jest to, że wysokość odsetek nie może przekraczać czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego. Nawet jeżeli w umowie o świadczenie usług edukacyjnych zastrzeżone zostaną odsetki wyższe, to konsument nie musi ich płacić – maksymalna należna kwota odsetek wynika bowiem z przepisów prawa. Umowa nie może wyłączyć lub ograniczyć powyższych przepisów dotyczących odsetek.

Pamiętajmy także, że przy umowach o usługi edukacyjne zawieranych z konsumentami postanowienia dotyczące odsetek są oceniane również z punktu widzenia tego, czy nie naruszają dobrych obyczajów bądź - w sposób rażący - interesów konsumenta. By lepiej zilustrować powyższe zasady, wskaźmy przykłady klauzul uznanych za niedozwolone:

- „W przypadku wpłaty po terminie Student zobowiązany jest do zapłaty odsetek umownych w wysokości 10% czesnego, ale nie więcej niż 20 zł za każdy miesiąc opóźnienia”.
- „Nie dokonanie przez Kursanta wpłaty za kurs w ustalonym terminie powoduje naliczenie odsetek karnych w wysokości 1,5 % za każdy dzień zwłoki”.
- „W ósmym dniu po upływie terminu określonego przez kanclerza do wniesienia opłaty czesnego następuje skreślenie z listy studentów. Przywrócenie prawa do studiowania po skreśleniu z listy może nastąpić dopiero po wniesieniu dodatkowej opłaty w wysokości 300 zł”.

Praca dyplomowa – prawa autorskie

Ważnym zagadnieniem są kwestie związane z prawami autorskimi do napisanej przez studenta lub uczestnika kursu pracy dyplomowej, licencjackiej czy też magisterskiej. Podstawową zasadą, wprowadzoną przez ustawę o prawie autorskim, jest, że prawa autorskie do takiej pracy przysługują autorowi, czyli studentowi. Przeniesienie tych praw może odbyć się tylko na podstawie umowy, co wymaga zgody ze strony studenta. Czasem jednak szkoły zawierają w swoich regulaminach następujące klauzule:

- „Student przenosi na Uczelnię autorskie prawa majątkowe do swojej pracy dyplomowej przygotowanej w ramach studiów realizowanych w Uczelni. Przeniesienie praw autorskich następuje nieodpłatnie na wszystkich polach eksploatacji, określonych w art. 50 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych”.
- „Wszystkie prace powstałe w czasie studiów w Uczelni stają się jej własnością, stanowiącą udokumentowanie procesu kształcenia”.

Takie postanowienia regulaminów nie wiążą studenta. Kształtują one jego prawa w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Jest tak między innymi dlatego, że umowa o przeniesienie tych praw jest elementem umowy o studia i jej zawarcie jest uzależnione od zbycia praw autorskich do przyszłej pracy dyplomowej, a także z uwagi na nieodpłatność tego typu umów.

Rezygnacja a opłaty za usługę

Niezwykle ważkim problemem jest wpływ rezygnacji z wykupionego kursu lub studiów na wysokość opłat i obowiązku ich uiszczenia lub zwrotu ze strony usługodawcy.

Umowa o świadczenie usług edukacyjnych jest umową zlecenia, którą dający zlecenie konsument (student, uczestnik kursu) może wypowiedzieć w każdym czasie. Powinien jednak zwrócić przyjmującemu zlecenie (szkole, uczelni) wydatki, które ten poczynił w celu należytego wykonania zlecenia. W razie odpłatnego zlecenia konsument obowiązany jest uiścić przyjmującemu zlecenie część wynagrodzenia odpowiadającą jego dotychczasowym czynnościom, a jeżeli wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, powinien także naprawić szkodę.

Te ogólne reguły bywają nadinterpretowane przez świadczących usługi edukacyjne, którzy stosują w umowach wiele niedozwolonych klauzul. Świadczą o tym wskazane niżej postanowienia uznane za naruszające tę generalną zasadę:

- *„Za rezerwację miejsca na kursie pobierana jest opłata w kwocie 250 zł., która automatycznie staje się częścią opłaty za kurs za ostatni miesiąc nauki. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w kursie lub przerwania uczestnictwa w zajęciach kwota ta nie podlega zwrotowi”.*
- *„Dokonując wpłaty w systemie ratalnym lub indywidualnym słuchacz deklaruje się uiścić całkowitą opłatę za kurs bez względu na ew. rezygnację, do czego zobowiązuje się własnoręcznym podpisem na dowodzie wpłaty przy pierwszej wnoszonej opłacie”.*
- *„W przypadku rezygnacji ze studiów po rozpoczęciu roku akademickiego lub skreślenia z listy studentów student zobowiązany jest do zapłaty 1 500 zł z tytułu ponoszonych przez Uczelnię kosztów utrzymania miejsca. Wysokość opłaty może ulec zmianie”.*
- *„Niniejsza umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta z zachowaniem trzydziestodniowego terminu wypowiedzenia, pod warunkiem opłacenia wszystkich należności wobec Szkoły do dnia upływu okresu wypowiedzenia oraz wniesienia jednorazowej opłaty w wysokości 650 zł w terminie 14 dni od dnia upływu przedmiotowego okresu”.*
- *„Przed upływem 30 dni od dnia rozpoczęcia zajęć pierwszego semestru na pisemny wniosek studenta składającego rezygnację ze studiów, przysługuje mu zwrot 80% wniesionej opłaty czesnego za semestr. Po upływie tego terminu zwrot nie przysługuje”.*
- *„Przerwanie studiów, ich niepodjęcie lub skreślenie z listy studentów z przyczyn leżących po stronie studenta powoduje brak możliwości zwrotu uiszczzonego już czesnego”.*
- *„Słuchacz ma prawo do zwrotu części opłaty za niewykorzystane zajęcia po potrąceniu opłaty rejestracyjnej oraz kary umownej stanowiącej rów-*

nowartość 25% niewykorzystanej kwoty. Słuchacz rezygnujący z kursu w czasie jego trwania traci prawo do przyznanych rabatów”.

- *„Osoby zapisujące się do szkoły deklarują pozostanie w szkole do końca kursu objętego umową i zobowiązują się do wniesienia pełnej opłaty za kurs w ustalonej przy wpisie wysokości, nawet jeśli podejmą decyzję o rezygnacji z uczestnictwa w zajęciach. W wyjątkowych sytuacjach i na pisemną uzasadnioną prośbę słuchacza, Dyrektor szkoły może wyrazić zgodę na zwolnienie go z obowiązku uregulowania wpłat pozostałych przy rezygnacji z zajęć”.*
- *„Wszelkie wniesione przez Kursanta opłaty nie podlegają zwrotowi”.*

Powyższe klauzule zostały uznane przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumenta za niedozwolone. Pamiętajmy, że w sytuacji rezygnacji ze świadczenia na swoją rzecz usługi edukacyjnej konsument ma obowiązek zapłaty tylko za zajęcia przez niego już wykorzystane, a nie za te, które odbędą się w przyszłości, tj. po rezygnacji z usługi. Jeżeli za jeszcze nieodbyte zajęcia już zapłaciliśmy, to w razie rezygnacji mamy prawo do zwrotu tych należności.



7. Podstawy prawne

- Ustawa z 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r., Nr 16 poz. 93 ze zm.)
- Ustawa z 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r., Nr 141 poz. 1176 ze zm.)
- Ustawa z 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. z 2005 r., Nr 164 poz. 1365)
- Ustawa z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., Nr 171 poz. 1800)
- Ustawa z 29 grudnia 1992 roku o radiofonii i telewizji (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r., Nr 253 poz. 2531 ze zm.)
- Ustawa z 12 czerwca 2003 roku Prawo pocztowe (Dz. U. z 2003 r. Nr 130 poz. 1188 ze zm.)
- Ustawa z 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r., Nr 223 poz. 2268 ze zm.)
- Ustawa z 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r., Nr 72 poz. 665 ze zm.)
- Ustawa z 14 grudnia 1995 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz. U. z 1996 r., Nr 1 poz. 2 ze zm.)
- Ustawa z 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r., Nr 100 poz. 1081 ze zm.)
- Ustawa z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. z 2002 r., Nr 144 poz. 1204 ze zm.)
- Ustawa z 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. z 2003 r., Nr 50 poz. 424 ze zm.)

- Ustawa z 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (Dz. U. z 2006 r., Nr 89 poz. 625)
- Konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (konwencja warszawska) podpisana 12 października 1929 roku (Dz. URP Nr 18, poz. 113); Konwencja uzupełniająca konwencję warszawską, o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego wykonywanego przez osobę inną niż przewoźnik umowny, podpisana 18 września 1961 roku (Dz. U. 1965, Nr 25, poz. 167); Konwencja o ujednocianiu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (konwencja montrealaska) podpisana dnia 28 maja 1999 roku (Dz. U. z 2007 r., Nr 37, poz. 235)
- Rozporządzenie (WE) 261/2004 dotyczące odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (Dz. U. UE L 46 z 17.2.2004 r.)



8. WAŻNE ADRESY

Jesteś konsumentem – masz prawa! Jakież? Sprawdź:

w Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich

- bezpłatna Infolinia Konsumentka 0 800 800 008
- artykuły i publikacje na stronie www.skp.pl

w Federacji Konsumentów

- adresy i telefony oddziałów na stronie www.federacja-konsumentow.org.pl

u powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów

- swojego rzecznika znajdziesz w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta
- adresy i telefony wszystkich rzeczników na stronie www.uokik.gov.pl oraz www.skp.pl

w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- www.uokik.gov.pl
- filmy, testy, gry edukacyjne na stronie www.konsumentckieabc.pl

w Europejskim Centrum Konsumentckim

- prawa konsumentów w UE na stronie www.konsument.gov.pl

w Inspekcji Handlowej

www.giih.gov.pl

u Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii

- działa przy Urzędzie Regulacji Energetyki www.ure.gov.pl

w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej

www.uke.gov.pl

w Komisji Ochrony Praw Pasażerów

- działa przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego www.ulc.gov.pl

u Arbitra Bankowego

- działa przy Związku Banków Polskich

www.zbp.pl

u Rzecznika Ubezpieczonych

www.rzu.gov.pl

na konsumenckim portalu edukacyjnym

www.dolceta.eu/polska