

## NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 3/2013

### **Otrzymujesz faktury za niezamówione usługi ? Nie ignoruj ich, mogłeś paść ofiarą oszustwa**

#### **Aby wyjaśnić, na czym polega problem posłużymy się przykładem**

*Konsumentka otrzymywała faktury do zapłaty od firmy X, pomimo że nie podpisała z nią żadnej umowy. Faktury były wystawione na jej nazwisko i przychodziły na prawidłowy adres. Przekonana o pomyłce zignorowała powtarzającą się korespondencję. W pewnym momencie firma zaczęła jednak proces windykacyjny, grożąc oddaniem sprawy na drogę sądową, więc Konsumentka postanowiła wyjaśnić sprawę.*

Przedstawiciel działu obsługi klienta, z którym się skontaktowała, stwierdził, że firma posiada umowę podpisaną przez Konsumentkę i potraktował ją jak osobę, która zwyczajnie uchyla się od zapłaty rachunku. Nic nie dało także złożenie reklamacji na piśmie.

Nie mogąc nic wskórać, Konsumentka zgłosiła się do Federacji Konsumentów. Przy analizie tego typu sprawy należy w pierwszej kolejności zadać sobie następujące pytanie:

#### **W jaki sposób na fakturze znalazły się prawidłowe dane ?**

Możliwości jest kilka. Najczęściej pochodzą z zagubionego lub skradzionego dokumentu. Niestety, zdarza się, że osoby, które utraciły wskutek różnych okoliczności dokumenty tożsamości, nikogo o tym nie informują. To błąd! Utrata dokumentów, w szczególności dowodu osobistego lub paszportu, naraża nas na duże niebezpieczeństwo.

#### **Co powinna zrobić osoba, która utraciła dokumenty ?**

Po pierwsze, jeżeli istnieje podstawa, aby przypuszczać, że dokument został skradziony, trzeba zawiadomić najbliższą jednostkę policji. Następnie o utracie dokumentu informujemy najbliższy urząd gminy lub placówkę konsularną w celu jego unieważnienia. W przypadku utraty dowodu osobistego mamy również obowiązek wystąpić o nowy dokument. Dokumenty powinno się zastrzec również w banku. Więcej informacji na ten temat znajduje się na stronie [www.dokumentyzastrzezone.pl](http://www.dokumentyzastrzezone.pl)

## **A jeżeli dokumenty nie zostały zagubione ani skradzione ?**

W takim przypadku albo ktoś z rodziny lub znajomych mógł posłużyć się naszym dokumentem, albo ... mogła zrobić to osoba, która w imieniu innej firmy w ostatnim czasie podpisywała z nami umowę. Niestety, zdarza się, że takie osoby, chcąc uzyskać więcej pieniędzy z prowizji od zawartych umów, zatrudniają się w kilku różnych firmach jako przedstawiciele handlowi. Mając już dane klienta z jednej, świadomie zawartej umowy, wypełniają nimi kilka innych druków bez wiedzy konsumenta, a potem fałszują jego podpis.

## **Co robić w takiej sytuacji ?**

Przede wszystkim zastanowić się, czy przypadkiem nie podpisaliśmy jednak takiej umowy. Jeżeli odpowiedź brzmi nie, bez względu na to, czy nasze dokumenty zostały zgubione lub skradzione, czy też nie, należy natychmiast po otrzymaniu faktury złożyć zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa w najbliższej jednostce policji lub prokuratury. Można to zrobić również pocztą. W zawiadomieniu opisujemy całą sytuację, możemy również zasugerować, jakie czynności powinien podjąć prokurator lub policja, żeby ustalić, czy doszło do popełnienia przestępstwa i kto je popełnił lub może znać personalia takiej osoby. Możemy dołączyć do zawiadomienia kopie dodatkowych dokumentów, np. fakturę, z której dowiedzieliśmy się o całej sprawie.

Standardowo należy wskazać, że umowa – jak podejrzewamy - ze sfałszowanym podpisem znajduje się w posiadaniu firmy, wystawcy faktury i jednocześnie zwrócić się o *„przeprowadzenie analizy porównawczej pisma ręcznego na okoliczność stwierdzenia, że podpis na przedmiotowym dokumencie, opatrzonym naszymi danymi, i nie należy do nas.”*

Jeżeli przypuszczamy, że nasze dane i podpis mogły zostać skopiowane z innej, świadomie podpisanej przez nas umowy, dołączmy jej kopię i zasugerujemy przesłuchanie osoby, która tę umowę z nami podpisała.

**Pamiętajmy, że zawiadomienie składamy zawsze w trybie przypuszczającym, ponieważ to sąd ostatecznie stwierdzi, czy doszło do przestępstwa i kto ponosi odpowiedzialność.**

Trzeba wiedzieć, że osoba lub osoby, które dopuszczają się takiego procederu, popełniają przestępstwo z art. 270 Kodeksu karnego (fałszerstwo dokumentów), oraz z art. 286 Kodeksu karnego (oszustwo), które zagrożone jest karą pozbawienia wolności nawet do 8 lat.

W sytuacji, gdy w toku postępowania ustalony zostanie fakt popełnienia przestępstwa i prokurator nabierze przekonania, że podejrzewana osoba mogła się go dopuścić, skieruje akt oskarżenia do sądu.

Konsument jest w takiej sytuacji poszkodowanym, co oznacza, że może wystąpić o odpis opinii, z której wynika, że to nie on podpisał umowę.

### **To nie wszystko...**

Bez względu na to, jakie są dalsze losy postępowania karnego, uzyskawszy choćby taką opinię, należy powiadomić firmę i kategorycznie zażądać zaprzestania wysyłania jakichkolwiek faktur.

Zawiadomienie możemy złożyć również w sytuacji, w której zostaliśmy już pozwani do sądu cywilnego o zapłatę felernych faktur. Sąd cywilny, poinformowany o toczącym się postępowaniu, zapewne poczeka na jego finał, co znacznie uprości naszą sytuację.

### **Kupowanie „dziury w ziemi”**

*Konsument podpisał w 2011r. umowę przedwstępną w zwykłej formie pisemnej. Przedmiotem umowy było wybudowanie domu jednorodzinnego. Wziął na ten cel kredyt i wpłacił deweloperowi całą należną kwotę. Niestety, po pewnym czasie przedsiębiorca ogłosił upadłość, natomiast konsument został z dziurą w ziemi, która w sensie formalnym nie była nawet jeszcze jego własnością. Tymczasem bank, który udzielił kredytu na poczet nabycia nieruchomości, zażądał jego spłaty.*

Opisana sytuacja nie była czymś wyjątkowym. Przed wejściem w życie Ustawy o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego zakup mieszkania od dewelopera wiązał się często ze znacznym ryzykiem. Wynika to bezpośrednio ze specyfiki tego rodzaju umowy. Zawieramy ją na ogół na dłuższy okres czasu, wpłacamy dużą kwotę - często są to oszczędności całego życia. Ale nie jesteśmy jeszcze właścicielami naszego wymarzonego domu bądź mieszkania.

Zanim zostaliśmy nim, jeżeli w trakcie budowy coś poszło nie po naszej myśli, np. deweloper ogłosił upadłość, nasza sytuacja stawała się bardzo skomplikowana. Oczywiście, z prawnego punktu widzenia przysługuje nam roszczenie do przedsiębiorcy o zwrot wpłaconej kwoty i wypłatę odszkodowania. Jednak w praktyce okazywało się, że deweloper nie dysponuje już żadnymi środkami pieniężnymi, które mógłby zwrócić.

Na szczęście, począwszy od kwietnia 2012 roku, nabywcy lokali mieszkalnych i domów jednorodzinnych na rynku pierwotnym posiadają lepszą ochronę niż do tej pory. Realizacją tego założenia mają być wprowadzone trzy nowe rozwiązania legislacyjne - są nimi: umowa deweloperska, prospekt informacyjny oraz rachunek powierniczy.

Od tej pory umowa przedwstępna powinna być zawarta w formie aktu notarialnego. Ma to istotne znaczenie, ponieważ ta forma zawarcia kontraktu pozwala na wpisanie wynikających z niej roszczeń do prowadzonej dla danej nieruchomości księgi wieczystej. Ponadto, w przypadku gdy deweloper będzie uchylał się od przeniesienia własności lokalu na nabywcę, mamy możliwość wyegzekwowania w sądzie zapisów zawartych w umowie przedwstępnej.

Dodatkowo, dla wszystkich inwestycji wprowadzonych do sprzedaży po dniu 29 kwietnia 2012 roku, istnieje obowiązek opracowania przez dewelopera prospektu informacyjnego danego przedsięwzięcia, który ma on obowiązek udostępnić nieodpłatnie każdemu klientowi zainteresowanemu lokalem. Prospekt informacyjny to nic innego jak zbiór najważniejszych informacji o danej inwestycji, ale także szczegółowe informacje o sytuacji prawnej i finansowej danej spółki. Prospekt docelowo staje się integralną częścią umowy deweloperskiej. Dokument ten składa się z części ogólnej i indywidualnej. W części ogólnej znajduje się opis inwestycji, sposób finansowania, harmonogram prac budowlanych, informacje dotyczące gruntów, informacje o prowadzonych postępowaniach egzekucyjnych wobec dewelopera etc. Natomiast w części indywidualnej znajdują się dane dotyczące konkretnego lokalu. Istotnym elementem, jaki zawiera prospekt, jest informacja o inwestycjach planowanych w promieniu jednego kilometra wokół budowanej nieruchomości. Dzięki takim danym nabywca może ustalić, jak będzie wyglądało najbliższe otoczenie jego przyszłej nieruchomości, czy np. w bezpośrednim sąsiedztwie osiedla nie powstanie nowa uciążliwa droga.

Najistotniejszym rozwiązaniem, mającym zapewnić bezpieczeństwo dokonywanych przez nas wpłat, jest rachunek powierniczy. Ma on na celu zminimalizowanie ryzyka utraty przez nabywcę środków pieniężnych wpłaconych na konto dewelopera, np. w wyniku jego upadłości lub przerwania inwestycji.

Deweloper zapewnia nabywcom co najmniej jeden z następujących środków ochrony:

- 1) zamknięty mieszkaniowy rachunek powierniczy;
- 2) otwarty mieszkaniowy rachunek powierniczy i gwarancję ubezpieczeniową;
- 3) otwarty mieszkaniowy rachunek powierniczy i gwarancję bankową;
- 4) otwarty mieszkaniowy rachunek powierniczy.

W związku z powyższym rachunki będą mogły funkcjonować w dwóch podstawowych formach – zamkniętej i otwartej. W przypadku rachunku zamkniętego bank wypłaca deweloperowi środki

pieniężne dopiero po otrzymaniu odpisu aktu notarialnego - umowy przenoszącej na nabywcę własność mieszkania. Forma ta jest wygodna również dla banków, gdyż wyraźnie określony jest moment uwolnienia środków na rzecz dewelopera.

W przypadku rachunku otwartego przekazywanie środków pieniężnych wpłaconych przez nabywcę odbywać się będzie stopniowo. W miarę postępu budowy bank wypłaca deweloperowi środki zgromadzone na rachunku po stwierdzeniu zakończenia danego etapu realizacji przedsięwzięcia. Jednocześnie bank ma obowiązek dokonywania kontroli zakończenia każdego z etapów budowy przed dokonaniem wypłaty. Ustawa przewiduje, iż deweloper będzie mógł zastosować dodatkowy mechanizm ochronny w rachunku powierniczym otwartym w postaci gwarancji ubezpieczeniowej bądź bankowej.

Na koniec dobra rada. Pomimo coraz lepszej ochrony prawnej, przed podpisaniem umowy należy danego dewelopera dokładnie sprawdzić. Warto skorzystać z usług przedsiębiorców, którzy mają ugruntowaną pozycję na rynku i cieszą się zaufaniem klientów.

## **„Pierwszorocznicy” na rynku usług telekomunikacyjnych**

Sierpień to okres, w którym w dużych miastach akademickich widzimy wielkie zamieszanie wokół najmu mieszkań. Świeżo upieczeni studenci właśnie dowiedzieli się, w jakim mieście i na jakiej uczelni będą studiować, a dla wielu z nich wiąże się to z przeprowadzką do innego miasta. Ta z kolei jest wielkim krokiem w dorosłość, a jak wiadomo z dorosłością wiąże się więcej obowiązków niż przyjemności.

Świeżo upieczony student, jeszcze przed złożeniem ślubowania, będzie musiał podpisać liczne umowy, z których wynikać będą zobowiązania finansowe. Jednym z przykładów takich umów są umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W dzisiejszych czasach rzadko kto może sobie wyobrazić życie bez telewizji, a zwłaszcza Internetu, który jest niezbędny do nauki.

Pole do popisu w takiej sytuacji mają przedstawiciele handlowi operatorów, co niestety może mieć dla konsumentów przykre konsekwencje, jeżeli nie będą wystarczająco rozważni.

Tak może się stać, jeśli nie sprawdzimy w umowie np. okresu promocji czy wysokości kary za jej zerwanie. Podpisując umowę, warto zastanowić się, czy na pewno potrzebujemy aż tylu kanałów albo takiego szybkiego transferu danych, skoro kara związana z zerwaniem umowy za

taki pakiet „z wyższej półki” wynosi kilkukrotność naszego miesięcznego kieszonkowego na samodzielne utrzymanie się w nowym mieście.

Każda umowa telekomunikacyjna zawarta jest na czas nieokreślony z okresem promocji. W samej umowie może nie być informacji o okresie promocji, ale wzmianka o tym znajduje się w regulaminie promocji bądź cenniku, które są jej integralną częścią. Podpisując umowę, składamy oświadczenie, że „otrzymaliśmy regulamin, regulamin promocji, cennik (i parę innych załączników), zapoznaliśmy się z ich treścią, akceptujemy je i zobowiązujemy się ich przestrzegać”. Dlatego bardzo istotne jest sprawdzenie, czy otrzymaliśmy pełen komplet dokumentów.

Prawo cywilne stanowi, że osoba, która coś twierdzi, musi to udowodnić. Mając nasz podpis, operator bez trudu udowodni, że otrzymaliśmy niezbędne formularze, a przez to nie zostaliśmy wprowadzeni w błąd bądź niedoinformowani.

Większość operatorów niestety oferuje umowy z maksymalnym okresem promocji, czyli 24-miesięczne. Niewiele osób może mieć stuprocentową pewność, że przez 2 lata studiów będzie mieszkać nieprzerwanie w tym samym miejscu, chociażby ze względu na zmianę planów życiowych czy problemy z właścicielem mieszkania. Należy pamiętać, że przeprowadzka, nawet od nas niezależna, nie jest podstawą do rozwiązania umowy bez naliczenia kosztów kary umownej za przedterminowe zerwanie umowy promocyjnej.

Zgodnie bowiem z przepisami Ustawy Prawo telekomunikacyjne operator zobowiązany jest do przeniesienia usługi tylko w ramach swojej istniejącej infrastruktury telekomunikacyjnej. Można oczywiście spróbować przenieść umowę na inną osobę, nie jest to jednak takie proste. Co prawda operatorzy nie robią z tym większych problemów, ale oferty, które mają dla „nowych klientów”, są dużo korzystniejsze niż te przyznane w ramach już istniejących umów. Trudno więc będzie znaleźć chętnego do płacenia przez np. rok za „cudzą” umowę, skoro sam mógłby wynegocjować korzystniejsze.

Składając wypowiedzenie, musimy mieć świadomość, że liczone jest ono najczęściej od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym do operatora wpłynęło nasze wypowiedzenie umowy. Karę umowną można samodzielnie wyliczyć w następujący sposób: wysokość ulgi promocyjnej określonej w treści umowy dzieli się przez liczbę miesięcy, na które zawarta jest umowa, a następnie iloraz mnoży przez liczbę miesięcy pozostałych do końca trwania umowy. Przykład: umowa na 24 miesiące, kara 2000 zł, do końca zostało 9 miesięcy:  $(2000:24) \times 9 = 750$  zł. Im mniej miesięcy pozostało do końca, tym kara będzie oczywiście mniejsza.

Gdyby jednak udało nam się nieprzerwanie mieszkać przez te 24 miesiące w jednym miejscu, z satysfakcją korzystać z oferowanych usług i terminowo opłacać za nie rachunki, powinniśmy pamiętać, że każda umowa telekomunikacyjna, jeśli nie zostanie wypowiedziana minimum na 1 miesiąc przed końcem promocji lub przedłużona na kolejnych atrakcyjnych dla nas warunkach, będzie trwała nadal na starych warunkach, po cenie bez promocji niejednokrotnie 3-4 razy wyższej niż dotychczas, albo zostanie przedłużona na kolejny okres 24-miesięcznego zobowiązania.

Kolejnym terminem, którego warto pilność, jest zwrot sprzętu udostępnionego przez operatora, jeśli nie jest on naszą własnością, np. dekodery. Niezwrocenie sprzętu w terminie np. 14 dni od daty rozwiązania umowy może skutkować naliczeniem kolejnej kary umownej, czasem w wysokości ok. 500 zł. Chociaż kwota ta jest rażąco wygórowana jak za 2-letni sprzęt, który nie będzie już służył kolejnym klientom operatora, możemy mieć duże problemy z uchyleniem się od konieczności jej uregulowania. Dopiero na drodze postępowania sądowego udaje się konsumentom uzyskać korzystny dla siebie wyrok, zwalniający ich z obowiązku zapłaty żądanej kwoty.

Mając na uwadze powyższe przestrogi, nie pozostaje nam nic innego niż życzyć młodym adeptom owocnych wyników w nauce.

#### **Federacja Konsumentów**

Aleje Jerozolimskie 47 lokal 8

Tel. 22 827 11 73

Fax. 22 827 51 05

[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

Newsletter przygotowany w ramach realizowanego projektu **Edukacja konsumentka w społecznościach lokalnych** współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.

[www.programszwajcarski.gov.pl](http://www.programszwajcarski.gov.pl)

[www.swiss-contribution.admin.ch/poland](http://www.swiss-contribution.admin.ch/poland)