

Wacław Knopkiewicz

rozmowa

Abonent czasem musi zwrócić ulgę

wspólnik
w kancelarii
Grynhoff
Woźny
i Wspólnicy

W: Kiedy abonent może rozwiązać umowę o świadczenie usług telefonicznych zawartą na czas nieokreślony?

WACŁAW KNOPKIEWICZ:
Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy abonent może złożyć w dowolnym momencie. Skutek polegający na jej rozwiązaniu nastąpi po okresie wypowiedzenia wynikającym z umowy lub regulaminu. Najczęściej jest to jeden okres rozliczeniowy.

A jakie zasady rozwiązania obowiązują, jeśli jest to umowa na czas określony?

Według generalnej reguły prawa cywilnego umowy zawarte na czas oznaczony można jednostronnie rozwiązać tylko w wyjątkowych sytuacjach. Prawo telekomunikacyjne przewiduje jednak odstępstwo od tej reguły w odniesieniu do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych – można je rozwiązać w każdym czasie. Jednakże wiąże się to często z dolegliwością dla abonenta. Mianowicie dostawca usług ma prawo żądać od niego zwrotu ulgi, która została przyznana podczas zawierania umowy.

Jeśli abonent otrzyma od operatora zmieniony cennik usług albo nowy regulamin, to czy ma prawo nie zaakceptować wprowadzonych w nich zmian?

Ma takie prawo. Jeżeli nie akceptuje zmian, może wypowiedzieć umowę.

Jakie są konsekwencje takiego wypowiedzenia, jeśli abonent nie otrzymał żadnych ulg od operatora ani nie skorzystał z jego promocji?

Umowa ulega rozwiązaniu i nie wiąże się z tym szczególne konsekwencje. Jeśli nie mamy do czynienia z umową promocyjną, skutki wypowiedzenia, którego podstawą jest brak akceptacji zmian jednostronnie wprowadzanych przez dostawcę usług, nie różnią się niczym od skutków wypowiedzenia składanego w każdym innym momencie.

Co z abonentem, który korzysta z ulg lub promocji?

Co do zasady przedterminowe rozwiązanie umowy promocyjnej przez abonenta powoduje, że musi on zwrócić otrzymaną ulgę. Jeżeli jednak rozwiązanie następuje wskutek wprowadzenia zmian przez dostawcę usług, abonent nie poniesie negatywnych konsekwencji.

Jaki wpływ na relacje abonenta z operatorem ma zmiana cennika lub regulaminu wynikająca ze zmiany przepisów prawa?

O takich zmianach abonent powinien zostać poinformowany ze standardowym, miesięcznym

wyprzedzeniem. Problem pojawia się wtedy, kiedy *vacatio legis* przepisów wymuszających zmiany nie pozwala na zachowanie tego terminu. Abonenta należy również poinformować, że może wypowiedzieć umowę, jeśli zmian nie akceptuje. Gdyby jednak skorzystał z tego prawa, dostawcy usług przysługiwać będzie roszczenie o zwrot ulgi. Nie są to bowiem zmiany zależne od firmy.

Czy jest sens informowania abonenta, że może rozwiązać umowę, nie zgadzając się na zmiany wynikające z nowelizacji prawa, skoro żadne szczególne uprawnienia mu nie przysługują, a może narazić się na zapłatę odszkodowania?

To pytanie do ustawodawcy. Można zrozumieć informowanie abonenta o samych zmianach. Nie musi przecież śledzić stanu ustawodawstwa. Jednakże są sytuacje, w których obowiązek indywidualnego informowania idzie zbyt daleko. Mam na myśli np. planowaną podwyżkę VAT. Jeśli chodzi o informacje dotyczące konsekwencji rozwiązania umowy, akcenty rzeczywiście powinny zostać rozłożone inaczej. Abonent powinien być świadomy, że przedterminowe rozwiązanie umowy promocyjnej naraża go na roszczenia dostawcy. Tymczasem prawo telekomunikacyjne nakazuje poinformować abonenta tylko o tym, że wolno mu rozwiązać umowę.

Jak operator realizuje swoje uprawnienie do domagania się od abonenta odszkodowania?

Operator wystawia mu notę obciążeniową na stosowną kwotę. Procedura windykacji jest z reguły identyczna jak dochodzenie wynikających z faktur opłat za usługi telekomunikacyjne.

W jaki sposób w takiej sytuacji szacuje się odszkodowanie?

Górną granicą roszczenia dostawcy jest ulga przyznana abonentowi podczas zawierania umowy. Jest to kwota wyjściowa, którą pomniejsza się proporcjonalnie o wartość ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Oto przykład: abonent podczas zawierania umowy otrzymuje w cenie telefonu ulgę 1,2 tys. zł i zobowiązuje się nie rozwiązywać umowy przez 12 miesięcy. Jeśli zechce odejść po trzech miesiącach, będzie musiał zapłacić 900 zł. Do okresu obowiązywania umowy wlicza się okres wypowiedzenia, czyli decydujący jest termin upływu tego okresu, nie zaś data złożenia wypowiedzenia.

—rozmawiał Jerzy Kowalski