

Vademecum usług internetowych

Poradnik dla każdego

nr 125 (1995) PIĄTEK 29 czerwca 2007

A



Ilustracja: Tomasz Wawer

Dział I

Dostęp do usług internetowych

Konkurencja na rynku coraz większa – udostępnianie internetu staje się ważniejszą pozycją w ofercie operatorów telekomunikacyjnych. Przed wyborem usług konkretnej firmy warto więc zasięgnąć języka u internautów i nie od razu kierować się tam, gdzie akurat proponowane są promocje

strony A2-A4

Dział II

Rozmowy w sieci

Komunikatory – takie jak np. Gadu Gadu czy Skype – są tak popularne, że na zainstalowanie przynajmniej jednego z nich decyduje się niemal każdy właściciel komputera podłączonego do sieci. Korzystanie z takich możliwości rozmów w sieci niesie jednak ze sobą pewne zagrożenia. Przed ewentualnym atakiem wirusów można się jednak bronić

strony A5-A6

Dział III

Handel w internecie

Oświadczenie woli zakupu towaru oferowanego w internecie ma taką samą moc wiążącą jak tradycyjne oświadczenie pisemne. Klient ma także prawo do rezygnacji z transakcji, i to nawet bez wyjaśniania jej powodów, a także do składania reklamacji, jeśli dostarczony artykuł okaże się wadliwy

strony A6-A8

Dział IV

Podatki

Niektóre transakcje dokonywane w internecie są opodatkowane i to niezależnie od tego, czy ktoś coś kupuje, czy sprzedaje. W grę wchodzi podatek: dochodowy i od czynności cywilnoprawnych. Użytkownicy internetu mają natomiast prawo do odliczenia wydatków poniesionych na abonament za dostęp do sieci

strony A9-A10

Dział V

Bankowość elektroniczna

Konto internetowe ma duże plusy, ale bezpieczeństwo transakcji dokonywanych tą drogą w dużej mierze zależy także od osoby, która je posiada. Podobnie jest z użytkowaniem kart płatniczych. Jeśli ktoś zaniedba swoich podstawowych obowiązków, czy wręcz będzie działał wbrew rozsądkowi, kosztownym tego konsekwencjom nie zaradzi nawet arbiter

strony A10-A13

Dział VI

Usługi telekomunikacji

Prawo telekomunikacyjne przewiduje, że usługi powszechne powinny być na obszarze całego kraju świadczone po przystępnej cenie. Przed podpisaniem umowy warto dokładnie zapoznać się jednak nie tylko z cennikiem usług, ale także z regulaminem świadczonych usług, z którego powinny wynikać ewentualne ograniczenia, jak i prawa klienta

strony A14-A16

Dział I

dostęp do usług internetowych

Jak zawrzeć umowę z operatorem

Zainteresowanie usługami internetowymi stale rośnie. Najpopularniejszymi metodami dostępu do sieci globalnej są: technologia DSL (ang. Digital Subscriber Line), HFC (ang. Hybrid Fiber Coax) oraz tzw. sąsiedzkie sieci komputerowe. Pierwsza metoda wykorzystuje do przesyłania danych linie telefoniczne. Jej przykładem jest Neostarda. HFC natomiast stosowana jest przez sieci telewizji kablowych.

MAŁGORZATA OSTRZYŻEK

malgorzata.ostrzyzek@infor.pl

Gdy już podejmiemy decyzję, której metody chcemy używać korzystając z internetu, warto – przed wybraniem oferty – przyjrzeć się dostawcom usług.

Wybór dostawcy usług

Na pewno warto zasięgnąć języka u internautów. Możemy także skorzystać z wyszukiwarki internetowej, wpisując w nią nazwę interesującego nas operatora. Często w taki sposób oprócz jego wtrzymany możemy uzyskać adresy stron z opiniami na jego temat. Klient ma oczywiście prawo do uzyskania wszystkich interesujących go informacji od samego usługodawcy. Dlatego przed podpisaniem umowy warto zastanowić się, do czego tak naprawdę będziemy używać internetu, i od tego uzależnić wymagania stawiane dostawcy usług. Kryteriami wyboru z pewnością jest możliwość szybkiego poruszania się po internecie oraz rodzaje usług, które będziemy naprawdę wykorzystywać. Jeśli potrzebujemy podłączenia do internetu w celu przeglądania stron www oraz korzy-

stania z komunikatorów, to szybkość transferu nie będzie miała dla nas istotnego znaczenia.

Ważne regulaminy

Po wyborze operatora trzeba zapoznać się dokładnie z wszelkimi dokumentami, które przedstawia on do podpisu przy zawieraniu umowy o świadczenie usług dostępu do internetu. Najczęściej są to oprócz samej umowy: regulamin świadczenia usług, ich cennik, regulamin oraz cennik promocji (jeśli wybieramy ofertę promocyjną). Jeśli jakiś zapis jest dla nas niejasny, zwróćmy się do operatora o jego wyjaśnienie. Zawsze możemy się skonsultować przed podpisaniem umowy z prawnikiem.

Najwięcej uwagi powinniśmy poświęcić przeanalizowaniu regulaminu świadczenia usługi wybranego przez nas operatora. Coraz częściej można się z nim zapoznać na stronie internetowej przyszłego usługodawcy. Warto także zwrócić uwagę na regulacje dotyczące rozwiązania umowy przez klienta przed upływem jej terminu. Takie zapisy zamieszczone są zazwyczaj w regulaminach usług lub w ogólnych warunkach umowy. Aby wywołały one skutki prawne między stronami, operator musi je dołą-

czyć do umowy. Należy także wiedzieć, że każda umowa o świadczenie usług internetowych może zostać rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem okresu wypowiedzenia lub przez abonenta ze skutkiem natychmiastowym. O wymogach, jakie powinny być przy tym spełnione, powinien mówić regulamin świadczenia usługi.

Możliwe ograniczenia

Powinniśmy także zwrócić uwagę na ograniczenia, które nakłada na nas operator w umowie. To ważne, aby potem z braku wiedzy nie ponieść kosztownych konsekwencji. Najczęstszym ograniczeniem jest zakaz udostępniania łącza poza lokalnie. Czasami usługodawca może ograniczyć dostęp tylko do jednego komputera w mieszkaniu – za każdy kolejny podłączony do sieci będziemy musieli płacić osobno. Operator może również wprowadzić miesięczny limit transferu danych. Polega to na tym, że mamy określoną z góry ilość danych, którą możemy pobrać z sieci. Przekroczenie takiego limitu będzie skutkowało wówczas zmniejszeniem szybkości łącza.

Przestudiujmy również zapisy mówiące o trybie reklamacji oraz zgłaszania awarii. Warto upewnić się, czy w umowie znalazł się przepis mówiący o obniżeniu wysokości opłaty abonamentowej w przypadku wystąpienia długotrwałych usterek w korzystaniu z łącza. Prawo telekomunikacyjne nakłada na dostawców usług obowiązek zamieszczenia w umowie z klientem zapisu mówiącego o wysokości kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

Kodeksowe zakazy

Ograniczenia dotyczą także samych operatorów, a wynikają one np. z kodeksu cywilnego, który w art. 385³ wymienia klauzule, które nie powinny znaleźć się w umowie z klientem. Chodzi o sformułowania, które:

- wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność dostawcy usług wobec klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania,
- przewidują postanowienia, z którymi klient nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy,

- uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez klienta zawierania w przyszłości dalszych umów o świadczenie usług internetowych,
- przyznają dostawcy usług uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy,
- uprawniają dostawcę usług do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie o świadczenie usług internetowych,
- przyznają tylko operatorowi uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia usług internetowych z umową,
- zastrzegają dla operatora uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia,
- nakładają na klienta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego,
- stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile klient, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia,
- przewidują wyłącznie dla dostawcy usług jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia,
- przewidują uprawnienie dostawcy usług do określenia lub podwyższenia ceny po zawarciu umowy bez przyznania klientowi prawa do odstąpienia od umowy,

■ wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego względnie zagranicznego, który według ustawy nie jest miejscowo właściwy.

Poza tym prawo telekomunikacyjne stwierdza, że dostawca usług nie może uzależnić zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych od:

- zawarcia przez klienta umowy o świadczenie innych usług lub nabycia urządzenia w określonego dostawcy,
- niezawierania z innym dostawcą usług umowy o świadczenie publiczne dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej,
- udzielenia informacji przez klienta będącego osobą fizyczną innych danych niż:
 - imiona i nazwisko,
 - imiona rodziców,
 - miejsce i data urodzenia,
 - adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - numer ewidencyjny PESEL,
 - nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość.

Podstawa prawna

- Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. nr 16, poz. 96 ze zm.).
- Ustawa z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800).

Analiza promocji

Ofertom promocyjnym trzeba się uważnie przyjrzeć, chociażby dlatego, że promocja nie trwa wiecznie. Warto zatem – będąc zachęconym np. niską opłatą abonamentową – sprawdzić, czy w umowie nie ma klauzuli mówiącej, że promocyjny cennik obowiązuje tylko przez kilka miesięcy, a po ich upływie trzeba będzie płacić wyższy abonament. Często także skorzystanie z takiej promocji wiąże się ze zobowiązaniem klienta do korzystania z usług tego operatora przez dłuższy czas. Wcześniej odejście od umowy może oznaczać nałożenie kary umownej – tym wyższej, im wcześniej ktoś zechce zrezygnować z usług operatora.

Zakazana klauzula w umowie

Gdy stwierdzimy, że umowa zawiera niedozwoloną klauzulę, powinniśmy podjąć próbę negocjacji. Jeżeli nie doprowadzą do wykreślenia takiego zapisu, nie powinniśmy umowy podpisywać. Jeżeli jednak taka umowa zostanie zawarta, warto wiedzieć, że nie jest ona wiążąca z mocy samego prawa. Operator również powinien uznać ten fakt. Jeśli nie, pozostaje zwrócić się do sądu powszechnego o uznanie konkretnego postanowienia za nieważne. Pomocny może udzielić miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów, Federacja Konsumentów lub Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Spis klauzul niedozwolonych możemy znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

EKSPERT RADZI

SŁAWOMIR KUSZAJ

starszy kierownik ds. produktów – Rynek Home, Netia SA

Komercyjna strona internetu rozwija się ostatnio bardzo szybko. Pojawia się wiele nowych usług dostępnych poprzez internet i są one oferowane na coraz wyższym poziomie. Z jednej strony mamy tradycyjne usługi ułatwiające funkcjonowanie w internecie, takie jak np. hosting, czyli obsługa poczty elektronicznej, publikacja i utrzymanie strony internetowej. Z drugiej strony pojawiają się różne usługi przeniesione z tradycyjnego rynku, jak choćby niezwykle popularna obsługa kont bankowych poprzez internet czy też możliwość dokonywania zakupów w wirtualnych sklepach, a z nowinek – internetowe wypożyczalnie filmów oferujące możliwość oglądania filmu na ekranie komputera bez konieczności wizyty w wypożyczalni. Trudno wymienić wszystkie dostępne oferty. Jedno wydaje się pewne – usługi internetowe będą się rozwijać coraz lepiej. Pojawia się całkiem nowe rozwiązanie, charakterystyczne wyłącznie dla wirtualnej rzeczywistości, ale także coraz więcej tradycyjnych usług znajduje swoje odpowiedniki w internetowym świecie. Warto poświęcić czas na poszukiwanie np. poprzez wyszukiwarki internetowe interesujących nas usług. Może gdzieś w sieci czeka już na nas usługa, która zaspokoi nasze potrzeby i pozwoli poczuć satysfakcję z wykorzystania wspaniałych możliwości, jakie daje posiadanie dostępu do internetu.



WAŻNE
ADRESY

URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ: www.uke.gov.pl ■ POLSKA IZBA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ: www.pike.org.pl

Gazeta Prawna radzi

- sprawdź, czy wybrany dostawca na pewno jest w stanie dostarczyć ci szybki internet w wybranej przez siebie opcji prędkości
- wybierając dostawcę, nie kieruj się tylko ceną. Zapoznaj się z opiniami użytkowników o jakości usługi, w tym o jakości biura obsługi klienta
- sprawdź, czy w umowie dostawca nie zakazuje tzw. dzielenia łącza, czyli podłączenia do jednego łącza kilku komputerów
- sprawdź, jakie usługi dodatkowe oferuje dostawca (konta pocztowe, miejsce na serwerze na stronie WWW itp.) i na jakich warunkach
- sprawdź, czy kupując kilka usług od tego samego dostawcy (internet, telefon, telewizja) nie zapłacisz taniej niż za każdą z usług z osobna

Przez komórkę tylko w miastach

Szerokopasmowy internet w sieciach komórkowych ograniczony jest nadal do wielkich i dużych miast oraz niektórych miejscowości wypoczynkowych. Tam jest dostępny internet albo w technologii WCDMA (prędkość do 384 kb/s), albo HSDPA (do 1,8 Mb/s). W Warszawie firma Sferia oferuje internet w technologii CDMA, która umożliwia ściąganie danych z prędkością do 2,4 Mb/s. Na pozostałych obszarach kraju można w najlepszym wypadku korzystać technologii EDGE (do 240 kb/s), albo tylko GPRS (do ok. 56 kb/s). W przypadku EDGE działającego z najwyższymi prędkościami można mówić o tym, że jest to łącze szerokopasmowe. W porównaniu z cenami internetu z kabla oferta sieci komórkowych jest dość droga.

**PRECZ
Z WOLNOŚCIĄ
;))**

1 Mbit/s
od **19 zł**
miesięcznie

CZAS NA SZYBKOŚĆ. KUPUJ SZYBKI INTERNET!

Nie dość, że szybki, to o 23% tańszy niż u konkurencji.
Teraz możesz go mieć nawet na linii TP SA.

infonetia: 0 801 88 11 00 www.netia.pl

Szczegółowe Warunki Promocji na www.netia.pl. Porównanie oferty stałego dostępu do Internetu Netii 2 Mbit/s (przy zakupie przez Internet oraz zachowaniu dotychczasowego modemu) do neostrada tp 2 Mbit/s w promocji „neostrada tp – megalInternet” przy umowie na 12 Okresów Rozliczeniowych. Oferta TP SA bez dodatkowych rabatów, ważna na dzień 12.06.2007 r. TP SA oferuje również inne taryfy dostępu do Internetu oraz promocje.

netia

Konkurencja między dostawcami

DOSTĘP DO USŁUG Udostępnianie internetu to coraz ważniejsza część w ofercie operatorów telekomunikacyjnych, a zarazem pole zaostrzającej się konkurencji między nimi. Swoje propozycje z powodzeniem sprzedają też telewizje kablowe i sieci lokalne.

KRZYSZTOF POLAK

krzysztof.polak@infor.pl

Teleoperatorzy testują i wdrażają nowe techniki przesyłu danych. Ich propozycje są coraz bardziej atrakcyjne dla klientów, którzy mogą obecnie przebiegać w ofertach zarówno przewodowej, jak i bezprzewodowej komunikacji internetowej.

Przez linię telefoniczną

Najbardziej popularną metodą dostępu do globalnej sieci przeznaczoną dla klientów indywidualnych jest technologia DSL (digital subscriber line). Nie wymaga ona dużych wydatków ze strony operatora, gdyż dane przesyłane są przez istniejącą linię telefoniczną. Dostępność usługi DSL zależy od odległości pomiędzy centralą a punktem końcowym oraz stanu technicznego kabli telefonicznych. Na łączach starszych sygnał jest słabszy. Przykładem usługi DSL jest Neotrada. Usługa ta funkcjonuje, korzystając ze standardu ADSL (Asymmetric DSL), który pozwala na transmisję danych z różnymi prędkościami. Najszybsza wersja Neostrady umożliwia pobieranie danych z prędkością 6 Mb/s.

Z telewizją kablową

Walną o klientów zainteresowanych dostępem do internetu podjęły sieci telewizyjnej kablowej. Proponują one swoje oferty, wykorzystując funkcjonującą na danym terenie infrastrukturę kablową. Rozbudowa sieci sprowadza się do zainstalowania nowych urządzeń w punktach zbiorczych. Najczęściej posługują się oni technologią HFC (hybrid fiber coax), która pozwala na

oferowanie abonentom pakietu programów radia i telewizji oraz usług telekomunikacyjnych, głównie telefonii i dostępu do internetu w jednym kablu. Zaletą tego rodzaju ofert jest integracja wszystkich usług w jednym łączu. Operatorzy prezentują klientom ujednoczoną ofertę wielu usług, zazwyczaj atrakcyjną cenowo – usługi w pakiecie są bowiem tańsze, niż gdybyśmy kupowali każdą z osobna. Warto jednak zachować czujność – w przypadku podpisania jednej umowy na kilka usług może być trudne wypowiedzenie w przyszłości jednej z nich.

Po sąsiedztwie

Dużą popularnością cieszą się zakładane przez pasjonatów internetu sąsiedzkie sieci komputerowe. Stworzenie takiej struktury wymaga niemałego zaangażowania przyszłych użytkowników, ale za to uzyskuje się bardzo tani dostęp do sieci. Miesięczny abonament musi bowiem pokryć jedynie koszt zakupu wspólnego łącza, zużywaną energię elektryczną i sprzęt (komputerów, modemów, routera, switcha itd.). Niestety, zasięg takich sieci jest zwykle ograniczony do jednego lub kilku bloków. Budowanie osiedlowych sieci dało początek pojawieniu się wielu lokalnych dostawców internetu. Wykorzystując opieszałość dużych firm telekomunikacyjnych, okablowały wiele niedużych skupisk mieszkalnych. Tego typu operatorzy realizują swoje sieci coraz częściej w bardzo szybkim standardzie Ethernet (10 lub 100 Mb/s). Głośnym przykładem sieci zbudowanej w standardzie Ethernet jest e-Wro. Z tej oferty korzysta kilka tysięcy wrocławian, którzy prócz dostępu do internetu mogą wymieniać się

danymi z prędkością do 100 Mb/s (nawet jeśli mieszkają na dwóch różnych krańcach miasta).

W perspektywie

Wśród głównych powodów zwiększającego się zapotrzebowania użytkowników na szerokopasmowy dostęp do internetu analitycy In-Stat wymieniają: wzrost popularności przekazów wideo przez sieć, korzystanie z rozwijających się form komunikacji

internetowej (telefon, telewizja, radio), a także pobieranie znacznej liczby plików (głównie muzycznych) oraz korzystanie z gier w trybie on-line. Obecnie aż 92 proc. wszystkich połączeń szerokopasmowych realizowanych jest za pośrednictwem modemów kablowych i urządzeń xDSL (digital subscriber line). Za cztery lata na świecie niemal 55 milionów domostw będzie zaś korzystało z wysokiej jakości łącz światłowodowych FTTH (fiber to the home). ■

EKSPERT RADZI

KRZYSZTOF RAJCHMAN

starszy kierownik ds. strategii marketingowej, Netia SA

Na pełną swobodę wyboru oferty nie możemy liczyć. Główną przeszkodą jest zazwyczaj właśnie brak infrastruktury technicznej w budynku. Na szczęście większość budynków wielorodzinnych w Polsce posiada okablowanie Telekomunikacji Polskiej, a to umożliwia korzystanie z usług operatorów alternatywnych. W zakresie dostępu do internetu są to np. Netia i GTS Energis, a w zakresie usług telefonicznych dodatkowo Tele2 czy Dialog. Dostęp do internetu możemy uzyskać również bezprzewodowo, w technologii WiMax (tutaj największy zasięg ma Netia) lub WiFi. Lokalnych operatorów najłatwiej jest znaleźć, korzystając z wyszukiwarek internetowych. Warto również zasięgnąć informacji u administratora budynku, który powinien dysponować informacjami o istniejących na terenie osiedla sieciach teleinformatycznych.

Przykładowe abonamenty w Netii

(dla klientów telefonii stacjonarnej TP)

WARIANT USŁUGI	Umowa na 12 miesięcy		Umowa na 24 miesiące		Umowa na 36 miesięcy	
	Pierwszy miesiąc	Od 2 do 12 miesięcy	Od 1 do 3 miesięcy	Od 4 do 24 miesięcy	Od 1 do 3 miesięcy	Od 4 do 36 miesięcy
512 Kb/s	19 zł	64 zł	19 zł	49 zł	19 zł	44 zł
1 Mb/s	19 zł	69 zł	19 zł	59 zł	19 zł	49 zł
2 Mb/s	29 zł	119 zł	29 zł	109 zł	29 zł	94 zł
6 Mb/s	39 zł	159 zł	39 zł	154 zł	39 zł	124 zł

Źródło: Netia

Średni roczny koszt używania internetu [w zł]

Umowa na 12 miesięcy	TP	Netia	GTS Energis	Tele2
512 kb/s	-	733,00	728,36	-
1 Mb/s	886,31	788,00	768,62	850,22
2 Mb/s	1576,31	1348,00	1318,84	1441,22
6 Mb/s	1806,21	1798,00	1681,18	1815,40

Umowa na 24 miesiące	TP	Netia	GTS Energis	Tele2
512 kb/s	-	548,00	541,39	-
1 Mb/s	748,60	653,00	632,58	720,61
2 Mb/s	1423,60	1193,00	1179,75	1365,61
6 Mb/s	1648,60	1680,50	1614,68	1580,11

Umowa na 36 miesięcy	TP	Netia	GTS Energis	Tele2
512 kb/s	-	503,33	494,11	-
1Mb/s	620,07	561,33	543,92	580,41
2 Mb/s	1170,19	1066,33	1063,44	1100,40
6 Mb/s	1360,07	1406,33	1362,34	1320,40

Źródło: Obliczenia własne na podstawie cenników ze stron www operatorów

Miliony internautów

W ciągu ostatnich 12 miesięcy dostęp do szerokopasmowych łącz internetowych uzyskało na świecie 65 milionów osób. Według analityków grupy badawczej In-Stat w 2011 roku liczba użytkowników szybkich linii internetowych wzrosnie do 567 milionów, niemal podwajając obecne statystyki (285 milionów).

Słownik

adres elektroniczny

– oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej

system teleinformatyczny

– zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego

usługodawca

– osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która prowadząc, chociażby ubocznie, działalność zarobkową lub zawodową świadczy usługi drogą elektroniczną

usługobiorca

– osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną



WAŻNE ADRESY

MINISTERSTWO TRANSPORTU: www.mtib.gov.pl ■ INSTYTUT ŁĄCZNOŚCI www.itl.waw.pl

Ochrona danych osobowych

Usługodawca może przetwarzać dane osobowe usługobiorcy niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego, takie jak:

- nazwisko i imiona,
- numer PESEL lub – gdy ten numer nie został nadany – numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
- adres zameldowania na pobyt stały,
- adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż zameldowania,
- dane do weryfikacji podpisu elektronicznego usługobiorcy,
- adresy elektroniczne usługobiorcy.

Dla realizacji umowy lub dokonania innej czynności prawnej mogą być także przetwarzane inne dane niezbędne ze względu na właściwość świadczonej usługi lub sposób jej rozliczenia.

Dane dotyczące usługobiorcy, które nie są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną, mogą być przetwarzane wyłącznie za jego zgodą.

Usługodawca może ponadto przetwarzać dane charakteryzujące sposób korzystania przez usługobiorcę z usługi świadczonej drogą elektroniczną (tzw. dane eksploatacyjne), takie jak:

- oznaczenia identyfikujące usługobiorcę nadawane na podstawie jego podstawowych danych osobowych,
- oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzysta usługobiorca,
- informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
- informacje o skorzystaniu przez usługobiorcę z usług świadczonych drogą elektroniczną.

Usługodawca nie może przetwarzać danych osobowych usługobiorcy po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną, z wyjątkiem dopuszczonych do przetwarzania na podstawie ustaw lub umowy, a ponadto niezbędnych:

- do rozliczenia usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z usługi,

Dział II rozmowy w sieci



Bezpośredni kontakt

Komunikatory są tak popularne, że na zainstalowanie przynajmniej jednego z nich decyduje się niemal każdy właściciel komputera podłączonego do sieci. Obok prowadzenia tekstowych czatów, umożliwiają one też wykonywanie połączeń głosowych, a nawet wideo.

KRZYSZTOF POLAK
krzysztof.polak@infor.pl

Komunikator internetowy to program pozwalający na przesyłanie natychmiastowych komunikatów (komunikacja natychmiastowa – ang. instant messaging, od tego skrót IM) pomiędzy dwoma lub więcej komputerami, przez internet. Od e-maili różni się tym, że przysyłając informacje o obecności użytkowników umożliwia prowadzenie bezpośredniej konwersacji między nimi w czasie rzeczywistym. Wymiana informacji w trybie on-line może być tak szybka, jak szybko użytkownicy aplikacji potrafią pisać na klawiaturze. Komunikatory łączą ich również przez fakt, że wszyscy oni są obsługiwani często przez jeden i ten sam serwer. W związku z tym są niekiedy skazani na odbiór reklam emitowanych przez operatora aplikacji.

W Polsce najpopularniejszymi są: Gadu-Gadu, Tlen, Konnekt (Onet), Kontakt (WP.pl), iDesk, Jabber, AQQ (akuku), Gajim, Papla, Skype, Spik. Najbardziej znane zagraniczne komunikatory to AOL, Yahoo Messenger, ICQ (I Seek You), Jabber, MSN, Odigo, Speak Freely.

Użytkowanie anonimowe

Korzystanie z komunikatora zakłada zainstalowanie wybranego programu na komputerze i zarejestrowanie się w administracji operatora. Dostawcy nie stawiają zainteresowanemu warunków, by przekazać im pakiet swoich danych osobowych. Instalację komunikatora poprzedza obranie sobie pseudonimu (nicka). Następny krok – zalogowanie się do sieci komunikacyjnej – wymaga podania aktualnego adresu konta e-mail. Przy wypełnieniu formularza można więc podać swoje dane lub pozostać anonimowym użytkownikiem. W wyniku rejestracji użytkownik otrzymuje e-mailem indywidualny numer identyfikacyjny, wraz z hasłem dostępu

potrzebnym do zalogowania się na serwer komunikatora.

Wymagania sprzętowe

Osoby, które wybiorą jeden z komunikatorów do wielowymiarowej komunikacji ze znajomymi (SMS-y, przesyłki plików, czaty, komunikacja głosowa, wideokonferencja) nie muszą obawiać się wysokich kosztów. Korzystanie z takiego rozwiązania wymaga jedynie dysponowania:

- komputerem z systemem operacyjnym Windows 2000 lub XP (może być inny system operacyjny, np. Mac OS X dla komputerów Apple, czy Linux Debian itd.), procesorem 500 MHz, 128 MB pamięci RAM i co najmniej 15 GB wolnego miejsca na twardym dysku oraz kartą dźwiękową,
- stałym łączem internetowym,
- mikrofonem i głośnikami lub zestawem słuchawkowym z mikrofonem; zamiast słuchawek można wykorzystać słuchawkę telefoniczną podłączoną do komputera przez port USB,
- kamerę – jest potrzebna, gdy zamierzamy prowadzić wideokonferencje.

Przez internet można również rozmawiać bez komputera, wykorzystując tzw. telefon IP podpięty bezpośrednio do łącza internetowego lub mający bezprzewodową łączność z globalną siecią. To drugie urządzenie może być stosowane w tzw. hot spotach, tj. otwartych i dostępnych publicznie punkt dostępu do internetu za pomocą sieci bezprzewodowej.

Funkcje komunikatorów

Niezależnie od wyboru aplikacji użytkownicy stają się członkami społeczności najpierw określonego serwisu. Komunikatory często umożliwiają łączność z użytkownikami analogicznych aplikacji. Większość z nich oferuje te same standardowe działania:

- czat – podstawowa funkcja każdego komunikatora, umożliwia jednoczesną rozmowę wielu osób za pomocą krótkich informacji tekstowych,
- wysyłanie plików i SMS-ów – wysyłanie plików (tekstowych, zdjęciowych itd.), a także SMS-ów do znajomych podczas rozmowy przez sieć,
- wyszukiwanie znajomych – umożliwia przeszukiwanie aktualnej bazy

użytkowników za pomocą kilku kryteriów, np. miejsce zamieszkania, wiek, adres e-mail, pseudonim itp.

- wideokonferencja – najbardziej zaawansowana funkcja komunikatorów, która umożliwia prowadzenie rozmów wzbogaconych o przekaz wideo między użytkownikami. Użytkowanie tej funkcji wymaga operowania na dobrze wyposażonym komputerze z szybkim łączem i doinstalowania kamery internetowej,
- telefonia IP – większość komunikatorów umożliwia już wykonywanie połączeń telefonicznych do wielu krajów po atrakcyjnych cenach. Usługa ta funkcjonuje w systemie pre-paid, czyli zanim rozpoczniemy korzystanie z niej, musimy wcześniej zasilić nasze konto,
- poczta głosowa – niektóre komunikatory oferują usługę poczty głosowej. Umożliwia ona przyjmowanie wiadomości głosowych, w czasie gdy użytkownik nie jest dostępny w sieci.

Specyficzny język

Użytkownicy komunikatorów mają możliwość wyrażania uczuć poprzez wstawianie do tekstu tzw. emotikonów i chętnie z niej korzystają. Chodzi o znaki graficzne wyrażające uczucia smutku, radości, zaskoczenia itd. Wiele znaków graficznych i symboli wykorzystywanych jest do określenia nastroju, np.

- radość, uśmiech to :-),
- smutek, płacz to :-(-,
- pokazanie języka :-P,
- nuda, obojętność :-/,
- pocałunek :*

Język stosowany przez stałych użytkowników tego rodzaju narzędzi obfituje w skróty i uproszczenia, np. skrót 3mam się oznacza, daję sobie radę, spox oznacza zachowaj zimną krew, cze to powitalne cześć, a nara to komunikat oznajmiający, że znajomy jest tymczasowo nieobecny. Ciekawą praktyką językową jest używanie skrótów językowych odwołujących się do słów i zwrotów w języku angielskim, np.

- dziękuję – tlx. (od: thanks),
- to dla ciebie – 4U (od: for you),
- pokładam się ze śmiechu – lol oznacza (od laugh out loud).

Praktyki te, zwłaszcza stosowane przez ludzi młodych, niosą ze sobą zagrożenia. Komunikując się w ten sposób można zatracić poprawność językową, co następnie może utrudniać komunikację w codziennym życiu. Zwłaszcza nauczyciele biją na alarm, wskazując, że młodzież posługuje się językiem niedbałym, chaotycznym, skrótowym i w konsekwencji niezrozumiałym. ■

Unikanie zagrożeń

ROZMOWY W SIECI Używanie komunikatorów może być czasami niebezpieczne. Osobom z nich korzystającym grożą nie tylko infekcje wirusowe. Istnieją jednak sposoby na to, aby się przed tym chronić.

KRZYSZTOF POLAK

krzysztof.polak@infor.pl

Różne istnieją zagrożenia, jakie może nieść ze sobą korzystanie z komunikatorów. Dostawcy programów antywirusowych ostrzegają przed:

- niepożądanymi wiadomościami – są to przede wszystkim reklamy pojawiające się nagle na ekranie monitora – czasem wiadomości wyglądają tak, jakby została wysłana na przykład przez bank, a w istocie pochodzą od przestępców, którzy próbują wyłudzić dane osobowe lub informacje finansowe,
- złośliwym oprogramowaniem – podobnie jak e-mail, komunikatory również mogą być pośrednikiem w przekazywaniu robaków, wirusów, koni trojańskich, programów szpiegowskich; w przypadku infekcji zainfekowane wiadomości będą bez wiedzy użytkownika wysyłane do osób z jego listy kontaktów.

Wiele mówi się także o działaniach pedofilów, którzy grasują w społecznościach komunikatorów szczególnie chętnie. Wykorzystują fakt, że dzieci do lat 16 stanowią największą grupę użytkowników komunikatorów internetowych.

Bezpieczne korzystanie z komunikatorów wymaga działań profilaktycznych. Do takich prewencyjnych metod należą:

- blokowanie niepożądanych lub nieznanych nadawców – warto tak dostosować ustawienia komunikatora, aby móc otrzymywać wiadomości tylko od osób z listy kontaktów, np. w komunikatorze Gadu-Gadu wybierz opcję Nie pokazuj wiadomości od nieznajomych, która znajduje się w menu,
- niepodawanie informacji osobistych – lepiej nie umieszczać w sieci swojego pseudonimu z komunikatora, dobrze jest używać nazwy, które nie zawierają żadnych danych osobowych; nie warto tworzyć pseudonimu typu konstan22, czy agnes3miasto, bądź iwicia16. Komunikatory pozwalają z reguły użytkownikom na tworzenie profili. Dla ochrony prywatności warto zrezygnować z tej opcji i nie umieszczać w profilu zdjęć czy informacji umożliwiających identyfikację,
- nieodpowiadanie nieznajomym – jeśli nie wybrano opcji odbierania wiadomości tylko od osób z listy kontaktów lub gdy używany jest publicznie dostępny komputer, można otrzymywać wiadomości od nieznajomych; obojętnie czy wydaje

Zaczęło się w Finlandii

Pierwszy prototyp komunikatora stworzył w sierpniu 1988 r. Jarkko Oikarinen, fiński student. Opracował system IRC (Internet Relay Chat), który bardzo szybko rozpowszechnił się najpierw w Finlandii, na tamtejszych uniwersytetach. W ciągu kilku lat IRC zdobył dużą popularność także w innych krajach, m.in. w Polsce, gdzie największym zainteresowaniem cieszyły się wirtualne IRCnetu w Poznaniu (poznan.irc.pl), w Warszawie (warszawa.irc.pl), Lublinie (lublin.irc.pl) i Krakowie (krakow.irc.pl).

WAŻNE ADRESY

KRAJOWA IZBA GOSPODARCA ELEKTRONIKI I TELEKOMUNIKACJI: www.kigeit.org.pl

- do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji usługobiorców z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez usługodawcę, za zgodą usługobiorcy,
- do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usługi, czyli niezgodnie z regulaminem lub z obowiązującymi przepisami.

Rozliczenie usługi przedstawione usługobiorcy nie może ujawniać rodzaju, czasu trwania, częstotliwości i innych parametrów technicznych poszczególnych usług, z których skorzystał usługobiorca, chyba że zażądał on szczegółowych informacji w tym zakresie.

Usługodawca nie może zestawiać danych osobowych usługobiorcy z przybrany przez niego pseudonimem.

Usługobiorca, którego dane są przetwarzane, powinien mieć zapewniony dostęp do aktualnej informacji o:

- możliwości korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną anonimowo lub z wykorzystaniem pseudonimu,

- udostępnianych przez usługodawcę środków technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną,
- podmiocie, któremu powierza przetwarzanie danych, ich zakresie i zamierzonym terminie przekazania, jeżeli usługodawca zawarł z tym podmiotem umowę o powierzenie do przetwarzania danych.

Informacje te powinny być dla usługobiorcy stale i łatwo dostępne za pomocą systemu teleinformatycznego, którym się posługuje.

Odmowa świadczenia usługi drogą elektroniczną z powodu niedostępności przez usługobiorcę podstawowych danych (np. nazwisko, adres) jest dopuszczalna tylko wtedy, gdy przetwarzanie tych danych jest niezbędne ze względu na sposób funkcjonowania systemu teleinformatycznego zapewniającego świadczenie usługi drogą elektroniczną lub właściwość usługi albo wynika z odrębnych ustaw.

Usługodawca umożliwia usługobiorcy korzystanie z usługi lub uiszczenie opłat za nią, jeżeli usługa świadczona drogą elektroniczną jest odpłatna, w sposób anonimowy albo przy użyciu pseudonimu, o ile jest to technicznie możliwe oraz zwyyczajowo przyjęte. iwa

Źródło: ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 ze zm.).

Dział III handel w internecie



Jak kupować i sprzedawać

się pochodzić od przyjaźnie nastawionej osoby, która np. może podawać się za dawnego znajomego, obowiązującą zasadą: nie odpowiadaj!

- nie otwieraj nieznanymi łączy czy załączników, nawet gdy wydaje się, że zostały przysłane przez osobę znajomą – może ono pochodzić od robaka lub innego destrukcyjnego programu próbującego zainfekować komputer; jeśli wcześniej nie uzgodniłeś, że otrzymasz taką przesyłkę, to nie klikaj na przesłane tą drogą linki; warto też unikać otwierania plików załączonych do wiadomości przesyłanych przez komunikator, gdyż często w ten sposób rozprzestrzeniają się wirusy.

Korzystanie z komunikatorów wymaga zachowania ostrożności tak samo, jak przy korzystaniu z dostępu do internetu w każdy inny sposób. Posiadanie konta usług hostingowych (poczty czy www) wymaga przede wszystkim rozsądku. Bez tego samego zabezpieczenia stosowane przez dostawców usług nie wystarczą, na co m.in. zwraca uwagę nasz ekspert (czytaj poniżej).

EKSPERT RADZI

PIOTR KOŹMIN

dyrektor ds. usług dodanych IP, Netia SA

Wszyscy znamy anegdotyczny syndrom żółtej kartki z hasłem przyklejonej na monitorze. Systemy wymagające puñości ze względu na przechowywane i przekazywane dane, np. poczta elektroniczna czy dostęp do modyfikacji stron www, mogą być technicznie bardzo wyrafinowane również pod względem ich zabezpieczenia. Firmy stosują różne zabezpieczenia, bowiem nie mogą sobie pozwolić na uszczerbek na reputacji z powodu zaniedbań w systemach zabezpieczeń. Musimy mieć świadomość, że kwestia bezpieczeństwa kont internetowych zależy przede wszystkim od nas samych, od użytkowników. Czy postępujemy niefrasobliwie z kluczami do domu? Zapewne nie. I takiego samego postępowania musimy wymagać od siebie w przypadku dostępu do naszych zasobów wirtualnych. Najślynniejszy włamywacz internetu, Kevin Mitnick, wykorzystywał tzw. inżynierię społeczną, czerpiąc ofiary z syndromu żółtej kartki i jemu pokrewnych.

Słownik

Środki komunikacji elektronicznej

– rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności poczta elektroniczna

Świadczenie usługi drogą elektroniczną

– wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych

Według prognoz w 2007 roku spośród 12 mln Polaków, którzy mają dostęp do sieci, prawie 55 proc. dokona tam zakupów. Umowy w sieci zawierane są najczęściej przez złożenie oferty oraz na aukcjach. Oświadczenia woli klientów składane za pomocą internetu mają przy tym taką samą moc wiążącą jak tradycyjnie oświadczenia pisemne.

PIOTR TROCHA

piotr.trocha@infopr.pl

Z oferta przedsiębiorcy w postaci elektronicznej mamy do czynienia wtedy, gdy informacja zamieszczona na stronie www zawiera wszystkie konieczne elementy oferty. Chodzi o istotne postanowienia proponowanej umowy oraz jasno i stanowczo wyrażoną wolę jej zawarcia.

Kim jest sprzedający

Każdy, kto decyduje się na zakup towaru lub usługi w internecie, ma prawo do informacji o tym, z kim zawiera umowę. Dlatego ten, kto świadczy usługi przez internet (osoba lub firma), powinien udzielić kupującemu wyraźnych i jednoznacznych informacji podstawowych, czyli podać imię, nazwisko lub nazwę oraz miejsce zamieszkania lub siedziby wraz z adresem.

Sprzedawca powinien również wskazać swój adres internetowy oraz numer wpisu do rejestru. Kupującemu przysługuje także informacja o zasadach odstąpienia od umowy i zwrotu towaru. Powyższe informacje usługodawca ma obowiązek podać w sposób bezpośrednio dostępny przez system teleinformatyczny. Jeśli jego działalność wymaga zezwolenia, podaje on również informację dotyczącą zezwolenia i organu zezwalającego. Kto wbrew obowiązkowi nie podaje powyższych danych albo podaje dane nieprawdziwe lub niepełne, podlega karze grzywny.

Wola zawarcia umowy

Na istnienie takiej woli wskazuje informacja o sposobie realizacji zamówienia lub określenie terminu, w którym można nabyć określony towar po danej cenie. Na stronie zamieszczone są zazwyczaj formularze ofertowe, które zamawiający powinien odpowiednio zaznaczyć lub wypełnić i potwierdzić otrzymanie oferty lub złożenie zamówienia (przyjęcie oferty). Przedsiębiorca zobowiązany jest z kolei natychmiast potwierdzić przyjęcie zamówienia do realizacji, np. przez wyświetlenie komunikatu o treści: zamówienie zostało przyjęte do realizacji. Z tą chwilą umowa w internecie zostaje zawarta.

Oferta wiążąca

Oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie. Potwierdzenie przyjęcia następuje z reguły z chwilą zalogowania w witrynie internetowej danych konsumenta. Sprzedawca powinien określić na stronie czynności, jakie adresat oferty powinien wykonać, żeby umowa została zawarta. Chodzi o poszczególne czynności techniczne, wskazujące, gdzie i kiedy adresat oferty powinien kliknąć, żeby nastąpiło potwierdzenie odbioru i przyjęcie oferty, a zawarcie umowy stało się faktem. Przedtem konsument powinien zostać pouczony o skutkach prawnych potwierdzenia otrzymania oferty.

Jeżeli na podstawie oferty złożonej za pomocą tele-sprzedazy dojdzie do zawarcia umowy, przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie 30 dni po złożeniu przez konsumenta oświad-

czenia woli o zawarciu umowy (jeżeli strony nie umówiły się inaczej).

Gdy przedsiębiorca nie może spełnić świadczenia, bo przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym konsumenta i zwrócić całą otrzymaną kwotę.

W przypadku rzeczy niezamiennych, o właściwościach zamówionych przez konsumenta, strony mogą się umówić, że przedsiębiorca może spełnić świadczenia zastępcze. Klient zachowuje jednak prawo do odstąpienia od umowy, ze zwrotem rzeczy na koszt przedsiębiorcy, o czym ten powinien go powiadomić.

Zakazane informacje

Informacje handlowe i oferty składane w postaci elektronicznej na stronach internetowych są skierowane do nieograniczonego kręgu osób. Zakazane jest jednak przysyłanie niezamówionej informacji handlowej do oznaczonego odbiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty e-mail. Działanie takie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji; spełnia przesłanki reklamy uciążliwej oraz istotnie ingeruje w sferę prywatności. Kto przesyła w ten sposób niezamówione informacje (spam), podlega karze grzywny. Ściganie tego wykroczenia następuje na wniosek pokrzywdzonego.

Liczba Polaków z dostępem do internetu (w mln)

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008*
4,27	5,72	6,31	7,79	8,33	11,05	11,78*	13,07*

Dane: Ministerstwo Finansów; * Prognozy

Ilu Polaków kupuje w internecie (w proc.)

	Kupujący w internecie	Niekupujący w internecie
2005	41,0	59,0
2006	54,6	45,4

Propozycja dla ogółu to nie oferta

Ogłoszenia, reklamy, cenniki, skierowane do ogółu lub do poszczególnych osób, poczytuje się w razie wątpliwości nie za ofertę, lecz za zaproszenie do zawarcia umowy (np. zastrzeżenie, że realizacja zamówienia może nastąpić do czasu wyczerpania reklamowanego towaru). Charakter oferty ma wystawienie towarów w miejscu sprzedaży na widok publiczny z podaniem ceny; przykładem są transakcje handlowe zawierane z konsumentami na podstawie ogłoszeń w internecie przy wykorzystaniu poczty e-mail.

Jak złożyć wolę zawarcia umowy

O złożeniu oświadczenia woli w formie elektronicznej można mówić po:

- kliknięciu na ikonę zamawiam na stronie internetowej,
- wysłaniu e-maila z zamówieniem,
- wysłaniu SMS-a z zamówieniem,
- wysłaniu komunikatu przez system elektronicznej wymiany danych (EDI),
- złożeniu oświadczenia woli na nośniku danych, np. płycie CD,
- ściągnięciu pliku ze strony internetowej (zawarcie umowy w tym samym czasie co jej wykonanie).

POLSKIE CENTRUM BADAŃ I CERTYFIKACJI: www.pcbc.gov.pl | POLSKI ZWIĄZEK KRÓTKOFALOWCÓW: www.pzk.org.pl

Urząd Komunikacji Elektronicznej i jego delegatury

Staly Polubowny Sąd Konsumentki przy Prezie UE
ul. Kasprzaka 18/20,
01 - 211 Warszawa
tel. 0 22 53 49 178
fax. 022 53 49 276
e-mail: sadpolubowny@uke.gov.pl

Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej
Województwo dolnośląskie
Delegatura UKE we Wrocławiu
Dyrektor: Marcin Woźniak
Adres: 50-449 Wrocław,
ul. Romualda Traugutta 1/7
Tel. 071 372 31 88
Fax 071 372 88 33
e-mail: m.wozniak@uke.gov.pl

Województwo kujawsko-pomorskie
Delegatura UKE w Bydgoszczy
Dyrektor: Mirosław Kawecki
Adres: 85-825 Bydgoszcz, ul. Wojska Polskiego 23
Tel. 052 370 72 60
Fax 052 370 72 61
e-mail: m.kawecki@uke.gov.pl

Województwo lubelskie
Delegatura UKE w Lublinie
Dyrektor: Władysław Zwierzchowski
Adres: 20-601 Lublin, ul. Zana 38 C
Tel. 081 743 40 47
Fax 081 743 40 47 wew. 24
e-mail: w.zwierzchowski@uke.gov.pl

Województwo lubuskie
Delegatura UKE w Zielonej Górze

Dyrektor: Michał Półtorak
Adres: 65-031 Zielona Góra,
ul. Fryderyka Chopina 11/13
Tel. 068 320 25 44
Fax 068 327 04 03
e-mail: m.poltorak@uke.gov.pl

Województwo łódzkie
Delegatura UKE w Łodzi
Dyrektor: Andrzej Grenewicz
Adres: 90-418 Łódź, Al. Tadeusza Kościuszki 5/7
Tel. 042 633 94 54
Fax 042 636 80 39
e-mail: a.grenewicz@uke.gov.pl

Województwo małopolskie
Delegatura UKE w Krakowie
Dyrektor: Krzysztof Jakubowski

Adres: 30-015 Kraków, ul. Świętokrzyska 12
Tel. 012 634 00 84
Fax 012 632 66 97
e-mail: k.jakubowski@uke.gov.pl

Województwo mazowieckie
Delegatura UKE w Warszawie
Dyrektor: Zygmunt Słomiński
Adres: 00-444 Warszawa, ul. Górnośląska 6
Tel. 022 622 73 99
Fax 022 622 73 82
e-mail: z.slominski@uke.gov.pl

Województwo opolskie
Delegatura UKE w Opolu
Dyrektor: Gerard Halama
Adres: 45-563 Opole, ul. Łokietka 2
Tel. 077 453 69 81

Transakcje na aukcji

HANDEL W INTERNECIE Aukcja w internecie to proces polegający na wystawieniu towaru (lub usługi) na sprzedaż w drodze licytacji. Wynikiem licytacji jest wyłonienie nabywcy (lub nabywców), który zaoferował najwyższą cenę. Do aukcji może przystąpić każda osoba, która po zarejestrowaniu się w serwisie aukcyjnym posiada dostęp do usług oferowanych przez portal.

PIOTR TROCHA

piotr.trocha@infop.pl

Warunkiem przystąpienia do aukcji jest posiadanie własnego konta pocztowego. Portale stawiają też wymóg, aby użytkownik być osobą pełnoletnią. Po rejestracji może uczestniczyć w aukcjach zarówno jako nabywca, jak i sprzedawca. Najczęściej występujące rodzaje aukcji to: jednoprzedsmiotowe (standardowa, z opcją Kup Teraz, tylko z opcją Kup Teraz) oraz wieloprzedsmiotowe (standardowa oraz z opcją Kup Teraz).

Przebieg aukcji

Przedmiotem aukcji mogą być tylko towary i usługi, którymi obrót jest dopuszczalny przez prawo oraz regulamin portalu aukcyjnego. Aukcja ma charakter otwarty – podawane przez użytkowników ceny są widoczne na witrynie internetowej przy przedmiocie licytowanym. Zgłoszenie oferty kupna przez użytkownika i każde kolejne postąpienie w aukcji jest prawnie wiążące i nie może być wycofane przez kupującego (wyjątki dotyczą np. sprzedaży lub wynajmu nieruchomości). Oznacza to, że sprzedawca będzie mógł zażądać zawarcia umowy po cenie zaofiarowanej. Dlatego użytkownik powinien zatroszczyć się o to, aby nie składał oferty lekomyślnie, omyłkowo lub bez zapoznania się z konsekwencjami. Oferty złożone w czasie aukcji są ważne aż do momentu zamknięcia aukcji lub wycofania ich przez sprzedającego, np. z powodu braku kontaktu z licytującym lub dużej liczby komentarzy negatywnych dla niego.

Zamknięcie aukcji następuje z upływem czasu, na który była przewidziana, po skorzystaniu z opcji Kup Teraz lub na podstawie decyzji sprzedającego. W aukcji jednoprzedsmiotowej zwycięża oferta o najwyższej wartości (w aukcjach z ceną minimalną cena minimalna musi być osiągnięta). W aukcji wieloprzedsmiotowej standardowej zwyciężą oferty o najwyższych wartościach, które mieszczą się w puli przedmiotów wystawionych na aukcji. Ostatni z puli zwycięzców może zrezygnować z zakupu, jeśli liczba przedmiotów, które wygrał, jest mniejsza od tej, którą licytował.

Zawarcie umowy

Umowa zostaje zawarta z chwilą zakończenia aukcji. Wyjątkiem jest aukcja wieloprzedsmiotowa Kup Teraz, w której umowa zostaje zawarta bezpośrednio po skorzystaniu z tej opcji, nawet jeśli aukcja nadal trwa. Sprzedają-

cy i kupujący powinni nawiązać kontakt w oznaczonym przez portal czasie, zazwyczaj w terminie siedmiu dni. W przypadku braku odpowiedzi ze strony kontrahenta w tym terminie można od umowy sprzedaży odstąpić. Organizator aukcji nie może w warunkach aukcji zastrzec np. prawa unieważnienia po aukcji jego wyników – uprawnienie takie byłoby sprzeczne z naturą i celem aukcji.

Odpowiedzialność organizatora...

Portale aukcyjne zastrzegają, że nie ponoszą odpowiedzialności za zachowanie sprzedających ani za oferowane przez nich w ramach aukcji towary i usługi. Dotyczy to m.in. jakości, bezpieczeństwa lub legalności sprzedawanych towarów. Wyłączenie obejmuje też prawdziwość i rzetelność opisu, zdolność sprzedających do sprzedaży oraz wypłacalność użytkowników składających oferty kupna. Użytkownicy natomiast sami mogą wystawiać komentarze swoim kontrahentom na temat przebiegu transakcji. Wystawiający opinie ponosi odpowiedzialność za jej treść. Opinie te muszą być dokładne, uczciwe i nie mogą naruszać prawa.

...mniejsza niż użytkownika

Użytkownikowi w ramach aukcji nie wolno składać i licytować własnych ofert. Zakaz ten dotyczy zarówno działania z własnych kont, jak i z kont innych użytkowników. Zgłaszając towary lub usługi do aukcji, sprzedający potwierdza, że jest uprawniony do przekazania ich własności każdemu, kto nabędzie je w ramach danej aukcji. W ramach aukcji nie może on oferować towarów i usług, którymi obrót narusza prawo. Serwis może zawiadomić policję lub prokuratora o każdym podejrzeniu, że oferowane towary pochodzą z przestępstwa. Ponadto nie wszystkimi towarami (nawet uzyskanymi legalnie) użytkownik może handlować. Listę towarów zakazanych zawierają załączniki do regulaminów serwisów aukcyjnych.

Użytkownik (sprzedawca) musi także dokładnie opisać licytowane towary lub usługi. Odpowiada za wszelkie błędy lub nieścisłości takiego opisu. Opis nie może służyć jako sposób komunikowania się między użytkownikami ani jako reklama lub sposób promocji towarów (usług) oferowanych poza serwisem. Podsumowując – to sprzedający jest odpowiedzialny za to, aby sprzedaż towarów lub usług oraz stworzone przez niego opisy przedmiotów nie naruszały obowiązującego prawa. Portale zastrzegają sobie prawo do zawieszenia, a nawet usunięcia konta użytkownika, który łamie powyższe regulacje. ■

Prawo do rezygnacji

HANDEL W INTERNECIE Wszystkim konsumentom dokonującym zakupów w internecie prawo zapewniono ochronę. W szczególności umożliwia im odstąpienie od umowy, reklamację towaru, jak też wyłącza jakiegokolwiek zobowiązania, jeśli sprzedawca spełnia świadczenie niezamówione przez konsumenta.

PIOTR TROCHA

piotr.trocha@infop.pl

Zakupy dokonywane przez internet są tzw. umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa. Do takich umów stosuje przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Zgodnie z nią konsument zawierający umowę poza lokalem przedsiębiorstwa może od niej odstąpić bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni od wydania rzeczy. W razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.

To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Jeżeli konsument dokonał jakiegokolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Odstąpienie bez wyjaśnień

Odstąpienie od umowy nie jest warunkowane zgodą drugiej strony. Nie musimy pytać sprzedawcy, czy możemy odesłać mu zakupiony towar i czy on go przyjmie. Prawo do odstąpienia przysługuje bez względu na to, czy towar jest pełnowartościowy czy wadliwy.

Oświadczenie o odstąpieniu powinno być przesłane sprzedawcy na piśmie. Forma pisemna jest jednak zastrzeżona tylko dla celów dowodowych. Brak zachowania tej formy nie powoduje nieważności. Także dla celów dowodowych należy takie oświadczenie wysłać sprzedawcy listem poleconym. Potwierdzenie nadania będzie wtedy dowodem dotrzymania terminu. Sprzedawca powinien zwrócić zapłaconą należność w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta. Jeśli nie zdąży, konsument będzie mógł dodatkowo domagać się ustawowych odsetek po tym terminie.

Jak liczyć termin

Zasadą jest, że termin dziesięciu dni na odstąpienie liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia.

Bieg terminu rozpoczyna się następnego dnia po dniu, w którym zawarto umowę bądź doręczono konsumentowi infor-

Ile trzeba płacić za aukcje

	Opłata za wystawienie	Prowizja od opłaty końcowej
Allegro.pl	0,15-2 zł (zależy od wartości początkowej)	Do 50 zł - 4 proc. ceny; do 1000 zł - 2 zł plus 3 proc. kwoty powyżej 50 zł; do 5000 zł - 30,50 zł plus 1,5 proc. kwoty powyżej 1000 zł; powyżej 5000 zł - 90,50 zł plus 0,5 proc. kwoty powyżej 5000 zł
Świstak.pl	Brak opłaty	Brak opłaty
e-bay.pl	Brak opłaty	Brak opłaty

Zakazane towary

Na aukcjach nie można wystawiać m.in.:

przedmiotów zawierających rażące treści pornograficzne, niebezpiecznych substancji chemicznych, narkotyków, przedmiotów nieoryginalnych (podróbek), towarów kradzionych lub wprowadzonych do obrotu niezgodnie z prawem, organów ludzkich lub zwierzęcych, materiałów wybuchowych i pirotechnicznych (fajerwerków), kodów aktywujących, numerów rejestracyjnych oferowanych bez oryginalnego nośnika, kart telewizyj kablowej, kluczy abonenckich, dekoderek TV-SAT, alkoholu (wina, piwa i innych napojów alkoholowych), prac magisterskich, dyplomowych, licencjackich itp., dowodów rejestracyjnych oraz kart pojazdów oferowanych bez pojazdów.

Tajemnica informacji

Użytkownik portalu aukcyjnego nie może wyjawiać informacji o innych użytkownikach, jeśli w ich posiadanie wszedł wskutek korzystania z usług portalu lub otrzymał od innego użytkownika. Chodzi o ochronę adresów poczty przed użyciem dla celów innych niż zawieranie i finalizacja transakcji, np. spammingu.



STOWARZYSZENIE ELEKTRYKÓW POLSKICH: www.sep.com.pl ■ STOWARZYSZENIE INŻYNIERÓW TELEKOMUNIKACJI: www.sit.org.pl

Fax 077 453 99 68
e-mail: g.halama@uke.gov.pl

Województwo podkarpackie
Delegatura UKE w Rzeszowie
Dyrektor: Marcin Krawczyk
Adres: 35-068 Rzeszów, ul. Grunwaldzka 17
Tel. 017 852 17 99
Fax 017 852 33 88
e-mail: m.krawczyk@uke.gov.pl

Województwo podlaskie
Delegatura UKE w Białymstoku
Dyrektor: Czesław Śliwoniuk
Adres: 15-062 Białystok, ul. Warszawska 1a
Tel. 085 743 57 45
Fax 085 743 50 53
e-mail: c.sliwoniuk@uke.gov.pl

Województwo pomorskie
Delegatura UKE w Gdyni
Dyrektor: Henryk Suligowski
Adres: 81-650 Gdynia, ul. Kielecka 103
Tel. 058 621 65 67
Fax 058 621 65 67
e-mail: h.suligowski@uke.gov.pl

Województwo śląskie
Delegatura UKE w Siemianowicach Śląskich
Dyrektor: Tadeusz Górka
Adres: 41-106 Siemianowice Śląskie, ul. Walerego Wróblewskiego 75
Tel. 032 220 75 75
Fax 032 220 76 05
e-mail: t.gorka@uke.gov.pl

Województwo świętokrzyskie
Delegatura UKE w Kielcach
Dyrektor: Janusz Krechowicz
Adres: 25-729 Kielce, ul. Urzędnicza 13
Tel. 041 346 14 00
Fax 041 346 12 00
e-mail: j.krechowicz@uke.gov.pl

Województwo warmińsko-mazurskie
Delegatura UKE w Olsztynie
Dyrektor: Waldemar Krassowski
Adres: 10-413 Olsztyn, ul. Dworcowa 3
Tel. 089 533 35 22
Fax 089 534 24 56
e-mail: w.krassowski@uke.gov.pl

Województwo wielkopolskie
Delegatura UKE w Poznaniu

Dyrektor: Andrzej Pawlak
Adres: 60-955 Poznań,
ul. Jana H. Dąbrowskiego 81/85
Tel. 061 847 95 10
Fax 061 848 34 69
e-mail: a.pawlak@uke.gov.pl

Województwo zachodniopomorskie
Delegatura UKE w Szczecinie
Dyrektor: Mirosława Kędra
Adres: 71-506 Szczecin, Al. Wyzwolenia 70
Tel. 091 422 62 02
Fax 091 422 68 65
e-mail: m.kedra@uke.gov.pl

mację ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu. Jeżeli koniec terminu przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, termin upływa z końcem dnia następnego. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Jeżeli jednak konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę na piśmie o prawie odstąpienia, bieg terminu nie rozpoczyna się. Wtedy konsument może odstąpić od umowy w ciągu dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia, w każdym razie nie dłużej niż po upływie trzech miesięcy od wykonania umowy.

Strony nie mogą przez czynność prawną wyłączyć ani też skrócić ustawowego terminu do odstąpienia od umowy. Mogą natomiast wydłużyć termin, w którym konsument może z tego prawa skorzystać.

Nie każdy towar do zwrotu

Nie wszystkie towary zakupione przez internet mogą zostać zwrócone w terminie dziesięciu dni. Klient nie może zrezygnować z umowy, która została rozpoczęta za jego zgodą przed upływem dziesięciu dni od zawarcia umowy. Niedopuszczalna jest również rezygnacja z zakupu produktu, który ulega szybkiemu zepsuciu, lub takiego, który został wykonany według indywidualnego zamówienia. Jeżeli klient chce zrezygnować z kaset video, audio lub programów komputerowych, może to zrobić jedynie wtedy, gdy ich wcześniej nie otwierał. Także rezygnacja z zaprenumerowanej prasy jest niedopuszczalna. Klient nie ma prawa rezygnacji także z usług w zakresie gier losowych i zakładów wzajemnych, gdyż usługi te podlegają często realizacji przed upływem tego terminu. Towar powinien być zwrócony w stanie niezmiennym.

Wyjątek stanowi sytuacja, gdy zmiany były konieczne w granicach zwykłego zarządu rzeczą. Jeżeli ktoś kupił np. pióro i sprawdzał, czy ono pisze, to takie używanie rzeczy nie oznacza, że niedopuszczalny jest jej zwrot. Jeżeli jednak testując pióro z nieostrożności lub ze swojej winy złałaby stalówkę, wtedy nie byłoby mowy o zwrocie.

Odstąpienie na koszt klienta

Ponadto zwrot towaru jest dopuszczalny tylko, gdy towar nie był używany ani kopiowany. Wiele sklepów wymaga także, aby zakupione towary były zwracane wraz z oryginalnymi opakowaniami. Powszechnie jest również żądanie zwrotu towaru łącznie z paragonem lub fakturą potwierdzającą zakup.

Niestety, skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy pociąga za sobą pewne koszty dla klienta. Jest on bowiem zobowiązany do poniesienia kosztów odesłania zakupionego towaru. Klient nie może doliczyć sobie tych kosztów do ceny towaru i domagać się ich zwrotu od sprzedawcy.

Wyłączone zakupy z aukcji

Przepisów o umowach zawieranych na odległość nie stosuje się do umów sprzedaży z licytacji. Osoby, które w licytacji kupiły określony towar, nie mogą liczyć na ochronę wynikającą z przepisów dotyczących sprzedaży na odległość. W związku z tym nie mogą odstąpić od umowy i zwrócić kupionego na licytacji towarów po ich obejrzeniu w domu. Kupowanie w ramach licytacji oznacza dla konsumentów znacznie większe ryzyko, chociaż są oni objęci ochroną określoną w innych przepisach (np. o odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową).

Odstępne zabronione

Sprzedawca nie może zastrzeżec w umowie lub regulaminie, że konsument może odstąpić od umowy po zaplacie oznaczonej sumy (odstępne). Umowa nie może też nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny przed otrzymaniem świadczenia.

Umowy poza ustawą

Przepisów o umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się do umów:

- sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do miejsca zamieszkania konsumenta,
- powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, o wartości umowy do 10 euro,
- o prace budowlane,
- dotyczących nieruchomości, z wyłączeniem usług remontowych,
- ubezpieczenia, w tym o członkostwo w otwartych funduszach emerytalnych,
- dotyczących papierów wartościowych oraz z tytułu usług inwestycyjnych,
- zawartych z operatorami telekomunikacji przy wykorzystaniu automatów telefonicznych,
- dotyczących nieruchomości, z wyjątkiem najmu,
- sprzedaży z licytacji.

Wady do reklamacji

HANDEL W INTERECIE Miejsce i sposób składania reklamacji, niepowodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta, powinna określać umowa i regulamin świadczenia usług przez sklepy internetowe.

PIOTR TROCHA

piotr.trocha@infor.pl

Zakaz narażania konsumenta na trudności lub koszty reklamacji oznacza np., że jeśli robi on zakupy na polskiej stronie internetowej i u polskiego sprzedawcy, to niedopuszczalne jest żądanie, aby reklamowany towar przesłał do innego kraju. Postanowienie takie ogranicza prawa konsumenta i może być uznane za sprzeczne z prawem. Regulamin świadczenia usług powinien wskazywać, że koszty składania reklamacji finalnie obciążają sprzedawcę. Jeżeli zatem do jej złożenia niezbędne jest odesłanie towaru do sklepu internetowego, to klient powinien otrzymać zwrot wszystkich kosztów z tym związanych. Wiele sklepów internetowych nie wskazuje miejsca i sposobu składania reklamacji, są również i takie, które wprost wskazują, że towar u nich zakupiony nie podlega reklamacji. Postanowienia takie są niezgodne z prawem, gdyż klient robiący zakupy przez internet ma takie samo prawo do reklamowania kupionego towaru jak w przypadku zakupów w tradycyjnym sklepie.

Rękojmia lub gwarancja

Klient reklamujący wadliwy towar może to zrobić na dwa sposoby. Może skorzystać z uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową i złożyć reklamację bezpośrednio u sprzedawcy (rękojmia), w miejscu wskazanym przez sklep internetowy. Sprzedawca ma obowiązek jej rozpatrzenia i nie może odsyłać klienta do producenta lub hurtownika.

Drugą formą złożenia reklamacji jest skorzystanie przez klienta z uprawnień wynikających z gwarancji producenta lub hurtownika. W takim przypadku może on np. zwrócić się do serwisu, który dokonuje napraw. Sprzedawca lub producent nie ma jednak obowiązku udzielenia takiej gwarancji. W takiej sytuacji klient nie będzie miał wyboru i będzie mógł reklamować towar jedynie u sprzedawcy na podstawie rękojmi.

U sprzedawcy

Mniej kłopotliwe jest zazwyczaj składanie reklamacji bezpośrednio u sprzedawcy. Przy zakupach przez internet przysługują nam bowiem uprawnienia z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Zgodnie z nimi sprzedawca odpowiada za zgodność towaru z umową w ciągu dwóch lat od jego zakupu albo dostarczenia. I właśnie w tym czasie możemy reklamować bezpośrednio u niego kupiony towar. Jeżeli

wada produktu ujawni się w ciągu sześciu miesięcy od chwili zakupu, prawo ustanawia na naszą korzyść domniemanie, że towar musiał być wadliwy już w chwili zakupu. W takim przypadku to sprzedawca będzie musiał udowodnić, że wada wystąpiła wskutek naszego działania.

Sprzedawca ma obowiązek ustosunkowania się do reklamacji w ciągu 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. W tym czasie powinien wskazać klientowi, czy jego reklamacja zostanie uwzględniona, czy nie. Jeżeli nie ustosunkuje się do niej w wymaganym terminie, należy przyjąć, że uznał on roszczenia klienta za uzasadnione.

Sprzedawca, który uwzględni reklamację, nie ma obowiązku zwrotu pieniędzy. W pierwszej kolejności kupujący może żądać doprowadzenia zakupionego towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy. Dopiero kiedy okaże się, że naprawa lub wymiana są utrudnione, gdyż np. pociągają za sobą zbyt duże koszty lub towar nie jest już produkowany, klient może domagać się obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Od umowy nie można odstąpić, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.

Na piśmie

Klient zgłaszający reklamację powinien to zrobić w formie pisemnej. Najlepiej jest przesłać ją e-mailom oraz listem poleconym na adres sklepu internetowego. W piśmie reklamacyjnym klient powinien podać swoje dane – imię, nazwisko oraz adres zamieszkania oraz określić datę dokonania zakupu, rodzaj towaru i jego wadę. Pismo reklamacyjne powinno także zawierać dokładne określenia żądania klienta. Niektóre sklepy stosują własne protokoły reklamacyjne, czyli gotowe druki do złożenia reklamacji. Jeżeli jednak klient ma trudności z dotarciem do niego lub sklep internetowy nie posiada wzoru takiego pisma, nabywca towaru może złożyć reklamację na zwykłym, stworzonym przez siebie piśmie.

Niedopuszczalne zastrzeżenia

Niedopuszczalne jest zastrzeżenie przez sprzedawców, że kupione przez internet produkty nie podlegają reklamacji albo że nie ponoszą oni odpowiedzialności za ich wady, oraz odsyłanie do producentów lub sugerowanie korzystania z gwarancji.

Skrócenie terminu

Gdy sprzedawcy próbują skrócić termin reklamacji np. do jednego roku, dochodzi do naruszenia praw konsumentów. Takie postanowienie nie może wywierać żadnych negatywnych konsekwencji dla konsumenta, przede wszystkim w postaci odmowy przyjęcia reklamacji.

- kto to jest przedsiębiorca wyznaczony i jakie ma obowiązki,
- jak można rozstrzygnąć spór z dostawcą usług.

Jeśli sprawa wykracza poza zakres działania prezesa UKE, pracownicy Centrum starają się podać informację, do jakiej instytucji należy się wtedy zwrócić.

Telefon do CIK

0801 900 853 lub 022 534 94 93

– czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.15 do 16.15.

Opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora.

iwA



KRAJOWA RADA RADIOFONII I TELEWIZJI: www.krrt.gov.pl ■ URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW: www.uokik.gov.pl

Centrum Informacji Konsumentckiej

Centrum Informacji Konsumentckiej (CIK) działa od 15 lutego 2007 r. w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej. Pracownicy zajmujący się prawami konsumenta w zakresie usług telekomunikacyjnych udzielają porad telefonicznych m.in. w następujących sprawach:

- jak reklamować rachunek telefoniczny,
- na co zwracać uwagę zawierając umowę na usługi: telefoni stacjonarnej, mobilnej (komórki) lub o dostęp do internetu,
- czego można żądać od dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,



Danina od sprzedaży i zakupów

Prawo do gwarancji

Jeżeli złożenie reklamacji jest możliwe przez skorzystanie z gwarancji, klient powinien w pierwszej kolejności sprawdzić w dokumencie gwarancyjnym, w jakich sytuacjach powstaje odpowiedzialność gwarant. Powinien móc znaleźć tam również informację, gdzie reklamację powinien złożyć. Udzielona gwarancja powinna również wskazywać termin na złożenie reklamacji. Z reguły jest on taki jak przypadku powołania się na niezgodność towaru z umową i wynosi dwa lata. Gwarancja powinna także określać czas, w jakim reklamacja musi zostać rozpatrzone. Wskazuje zazwyczaj też na uprawnienia przysługujące klientowi, czyli np. prawo do żądania zwrotu pieniędzy lub do wymiany towaru na nowy po dwóch nieskutecznych naprawach. W dokumencie gwarancyjnym powinno być zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Między konsumentami

Przez internet sprzedawane są także przedmioty należące do osób prywatnych. Do takiej sprzedaży nie stosuje się przepisów ustawy o sprzedaży konsumentkiej, ale kodeksu cywilnego dotyczące rekwizytów (art. 556-576 k.c.). Kupujący ma przede wszystkim prawo odstąpienia od umowy lub żądania obniżenia ceny. Nabywca towaru ma również prawo do żądania wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad. Żądanie to może być jednak wysunięte jedynie wówczas, gdy nabywca kupił rzecz oznaczoną co do gatunku, czyli np. sprzęt elektroniczny pochodzący z powszechnej produkcji. Jeżeli natomiast kupił on rzecz oznaczoną indywidualnie, czyli np. konkretne, historyczne radio, to żądanie wymiany rzeczy na nową jest niedopuszczalne. Jeżeli sprzedawca niezwłocznie dokona wymiany rzeczy na nową lub dokona niezwłocznego naprawienia wad, klient nie ma prawa odstąpienia od umowy. Ograniczenie to nie może być jednak zastosowane, jeżeli rzecz była już wymieniana lub naprawiana, a wady wystąpiły ponownie. ■

Podstawa prawna

- Ustawa 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176).
- Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. nr 16, poz. 93 ze zm.).
- Ustawa z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. nr 22, poz. 271).
- Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. nr 153, poz. 1503).

Pozbywając się różnych mniej lub bardziej wartościowych rzeczy za pośrednictwem aukcji internetowych rzadko zastanawiamy się nad tym, jakie ma to dla nas konsekwencje w sferze podatkowej. To poważny błąd, bo w niektórych przypadkach trzeba zapłacić podatek.

KRYSTYNA GÓRCZAK

gr@infor.pl

Fiskus poświęca coraz więcej uwagi obserwacji naszej internetowej aktywności. Świadczy o tym rosnąca liczba kontroli transakcji dokonywanych za pośrednictwem internetowych aukcji. Trzeba bowiem wiedzieć, że nawet od pojedynczej transakcji możemy mieć obowiązek zapłaty podatku.

Po pół roku bez podatku

To dlatego, że zasady opodatkowania sprzedaży dokonywanej za pośrednictwem internetu nie odbiegają od tego, w jaki sposób dokonuje się tego w przypadku tradycyjnych transakcji. W przypadku sprzedaży rzeczy innych niż nieruchomości obowiązuje zasada, że podatek zapłacimy tylko wówczas, gdy sprzedajemy rzecz, która była naszą własnością krócej niż pół roku. Zasada ta wynika z przepisów ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych (ustawy o PIT). Przewiduje ona, że jednym ze źródeł przychodu podlegających opodatkowaniu PIT jest odpłatne zbycie rzeczy ruchomych, jeżeli odpłatne zbycie nie następuje w wykonaniu działalności gospodarczej i zostało dokonane przed upływem pół roku, licząc od końca miesiąca, w którym nastąpiło nabycie. Oznacza to, że co do zasady przychód ze sprzedaży rzeczy używanych nie jest zwolniony z opodatkowania. Przychód uzyskany z odpłatnego zbycia rzeczy dokonanej przed upływem pół roku, licząc od końca miesiąca, w którym nastąpiło nabycie, stanowi źródło przychodu podlegające opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych.

Kiedy trzeba płacić

Z takim przypadkiem będziemy mieli do czynienia m.in. wówczas, gdy za pośrednictwem internetowych serwisów aukcyjnych dokonamy zakupu jakiejś rzeczy, a następnie stosunkowo szybko odsprzedamy ją z zyskiem. Jeśli między zakupem a sprzedażą minie krótszy czas niż wspomniane pół roku, od dochodu z takiej transakcji trzeba będzie zapłacić podatek.

Ustalenie dochodu z internetowych transakcji odbywa się na takich samych zasadach, jak w przypadku innych transakcji sprzedaży. Dochodem do opodatkowania jest różnica między przychodem ze sprzedaży (ceną uzyskaną za sprzedawany na aukcji przedmiot) i kosztami uzyskania tego przedmiotu (ceną, jaką wcześniej zapłaciliśmy, kupując ten przedmiot na internetowej aukcji oraz innymi kosztami nabycia, takimi jak np. opłata pocztowa).

Rozliczenie raz w roku

Jeśli taka sprzedaż nie ma charakteru działalności gospodarczej, uzyskany w ten sposób dochód należy rozliczyć jako dochód z tzw. innych źródeł. Oznacza to, że trzeba będzie wykazać go w rozliczeniu rocznym PIT, czyli zeznaniu, które za każdy poprzedni rok składamy do końca kwietnia kolejnego roku podatkowego. Rozliczenia za transakcje dokonane w 2007 roku dokonamy zatem w zeznaniu składanym do 30 kwietnia 2008 r. Natomiast to, na jakim formularzu (PIT-36 czy PIT-37) należy takie dochody rozliczyć, zależy wyłącznie od tego, jakiego rodzaju inne dochody podatnik uzyskał w roku, w którym zarobił coś na internetowej sprzedaży.

Opodatkowanie zakupów

Dokonując większych zakupów w internecie, trzeba pamiętać, że w pewnych przypadkach zmuszeni będziemy zapłacić podatek jako nabywcy. Wygrana licytacja w internetowym serwisie aukcyjnym to umowa sprzedaży, do której stosuje się zasady opodatkowania takie, jak w przypadku każdej innej umowy sprzedaży. Jednym z ważniejszych podatków związanych z taką umową jest podatek od czynności cywilnoprawnych (PCC), który obciąża kupującego. Nie w każdym przypadku jednak podatek ten trzeba płacić.

Do wartości 1000 zł

Zwolnieniem od tego podatku jest objęta sprzedaż rzeczy ruchomych, niezależnie od tego, jak długo są one w posiadaniu zbywcy i czy były przez niego używane, jeżeli cena sprzedaży takiej rzeczy nie przekracza 1000 zł. Kwota 1000 zł odnosi się do wartości rzeczy będącej przedmiotem jednej transakcji sprzedaży. Oznacza to, że jeśli dokona się dwóch transakcji, a przedmiotem każdej z nich będzie rzecz ruchoma o wartości 500 zł, wówczas obie transakcje nie będą opodatkowane PCC. Jeżeli natomiast jedna rzecz będzie warta 500 zł, a druga 1001 zł, to w takim przypadku podatku nie zapłacimy tylko od pierwszej transakcji.

Odpowiedzialność za zapłatę

Od 2007 roku zmianie uległy zasady dotyczące tego, kto odpowiada za podatek od czynności cywilnoprawnych. Obecne przepisy wyraźnie mówią o tym, że osobą taką jest kupujący. Dokonując zatem poważnych zakupów internetowych (tych powyżej 1000 zł, czyli np. kupując markowy aparat fotograficzny – tzw. lustrzanek), trzeba liczyć się z koniecznością zapłaty podatku od czynności cywilnoprawnych, który wynosi 2 proc.

Kupujący zobowiązany do zapłaty podatku od czynności cywilnoprawnych powinien złożyć odpowiednią deklarację do urzędu skarbowego. Do rozliczenia PCC służy deklaracja PCC-1.

Stawka PCC dla zakupów powyżej 1000 zł wynosi wspomniane 2 proc. – liczone od ceny z umowy sprzedaży, czyli wycycytowanej w aukcji kwoty, za którą nabywamy upragnioną rzecz. Faktycznie podstawą naliczania podatku jest wartość rynkowa rzeczy. Urząd skarbowy może w związku z tym podwyższyć tę cenę i dopiero od podwyższonej naliczyć 2 proc. podatku od czynności cywilnoprawnych. W przypadku aukcji internetowych rzadko się to jednak zdarza. ■

Podstawa prawna

- Art. 10 ust. 1 pkt 8 lit. d) i art. 19 ustawy z 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (t.j. Dz.U. z 2000 r. nr 14, poz. 176 ze zm.).
- Ustawa z dnia 9 września 2000 r. o podatku od czynności cywilnoprawnych (Dz.U. nr 41, poz. 399 ze zm.).

Niezależnie od PIT

Obowiązek zapłaty PCC jest zupełnie niezależny od tego, czy z tytułu sprzedaży takiej rzeczy ktoś musi zapłacić podatek dochodowy czy nie. Obydwa te podatki funkcjonują bowiem równolegle. Oznacza to, że sprzedając wartość 1100 zł rzecz, która w naszym posiadaniu była przez dwa miesiące, powinniśmy zapłacić przy jej nabyciu na wtórnym rynku PCC, a potem podatek dochodowy (PIT) od zysku z takiej sprzedaży. Podatkiem dochodowym opodatkowana jest bowiem sprzedaż rzeczy, które odsprzedajemy posiadając je krócej niż sześć miesięcy (o czym była już mowa w poprzednim materiale).

WAŻNE ADRESY

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH: www.brpo.gov.pl ■ FEDERACJA KONSUMENTÓW www.federacja-konsumentow.org.pl

Przedmiot opodatkowania PCC

Podatkiem od czynności cywilnoprawnych podlegają m.in. takie czynności, jak:

- umowa sprzedaży oraz zamiana rzeczy i praw majątkowych,
- umowa pożyczki,
- umowa darowizny – w części dotyczącej przejęcia przez obdarowanego długów i ciężarów albo zobowiązań darczyńcy,
- umowa dożywocia,
- umowa o dział spadku oraz umowy o zniesienie współwłasności – w części dotyczącej spłat lub dopłat,
- ustanowienie hipoteki,
- ustanowienie odpłatnego użytkownika, w tym nieprawidłowego, oraz odpłatnej służebności,
- umowa depozytu nieprawidłowego.

Zgodnie z ogólną zasadą, czynności cywilnoprawne podlegają podatkowi, jeżeli ich przedmiotem są:

- rzeczy znajdujące się na terytorium Polski lub prawa majątkowe tu wykonywane,
- rzeczy znajdujące się za granicą lub prawa majątkowe wykonywane za granicą, w przypadku gdy nabywca ma miejsce zamieszkania lub siedzibę na terytorium Polski i czynność cywilnoprawna została również tu dokonana.

PCC nie podlegają m.in. czynności cywilnoprawne, jeżeli przynajmniej jedna ze stron z tytułu dokonania tej czynności jest:

- opodatkowana podatkiem od towarów i usług,
- zwolniona z podatku od towarów i usług, z wyjątkiem:
 - umów sprzedaży i zamiany, których przedmiotem jest nieruchomości lub jej część, albo prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej lub prawo do miejsca postojowego w garażu wielostanowiskowym lub udział w tych prawach,
 - umowy spółki i jej zmiany,
 - umowy sprzedaży udziałów i akcji w spółkach handlowych.

Wolne od tego podatku są też umowy sprzedaży oraz zamiany rzeczy, które w rozumieniu przepisów prawa celnego stanowią towary:

- wprowadzone do wolnego obszaru celnego lub składu wolnocłowego,
- objęte procedurą składu celnego.

Internet z ulgą

PODATKI Osoby, które wykupiły dostęp do internetu, mają prawo do ulgi podatkowej z tego tytułu. Jest to ulga indywidualna, co oznacza, że limit odliczeń wydatków na abonament przysługuje każdemu małżonkowi z osobna.

KRYSTYNA GÓRCZAK
ggp@infor.pl

W myśl obowiązujących przepisów, podstawę obliczenia podatku dochodowego od osób fizycznych (PIT) stanowi dochód po odliczeniu kwoty wydatków ponoszonych przez podatnika m.in. z tytułu użytkowania internetu w lokalu (budynku) będącym miejscem zamieszkania podatnika. Wysokość odliczenia nie może przekroczyć w roku podatkowym kwoty 760 zł.

Co prawda w przepisach znajduje się zastrzeżenie, że chodzi o korzystanie z odliczenia w lokalu będącym miejscem zamieszkania, jednak z prawa do takich odpisów od dochodu można także korzystać w przypadku komputerów przenośnych, o ile tylko dostawca usług internetowych wystawia dokument sprzedaży z adresem naszego miejsca zamieszkania.

Odliczenie wydatków na internet przysługuje tylko tym podatnikom, którzy osiągają dochody opodatkowane podatkiem dochodowym od osób fizycznych lub przychody opodatkowane ryczałtem od przychodów ewidencjonowanych.

Podwójny zysk małżonków

Ulga internetowa nie jest ulgą małżeńską. Oznacza to, że każdemu z małżonków przysługuje odrębny limit tego odliczenia – bez względu na to, czy rozliczają się wspólnie czy oddzielnie. W konsekwencji, małżonkowie, którzy spełniają warunki uprawniające do skorzystania z tego odliczenia, mogą w rocznym zeznaniu odliczyć od dochodu nie 760, ale 1520 zł. Staje się to jednak opłacalne dopiero wtedy, gdy miesięcznie wydajemy na internet więcej niż 63,34 zł (czyli więcej niż 760 zł za cały rok). W przeciwnym przypadku zysk jest żaden, a pojawiają się kłopoty z dokumentacją potrzebną do potwierdzenia prawa do odliczenia.

Trzeba będzie bowiem zadbać o faktury opiewające ma obydwójce małżonków, co nie zawsze jest takie proste. Wynika to z te-

Wydatek poniżej limitu

Jeśli małżeństwo wspólnie poniosło koszty z tytułu użytkowania internetu w wysokości 700 zł, to pełną kwotę może odliczyć albo tylko mąż, albo tylko żona, albo każdy z małżonków może odliczyć od swojego dochodu np. po połowie tej kwoty. Zasada odnosi się również do pozostałych osób zamieszkających pod tym samym adresem i widniejących na fakturze dokumentującej poniesienie wydatków na internet (pismo Ministerstwa Finansów z 25 lutego 2005 r., nr PB5/MC-033-29-368/05).

go, że w przypadku wydatkowanej przez małżonków wspólnie kwoty 2 tys. zł łącznie na internet w danym roku podatkowym odliczenie przysługuje każdemu z małżonków w wysokości 760 zł. Jednak w przypadku wydatkowania kwoty w łącznej wysokości 600 zł, małżonkowie mogą dokonać odliczenia poniesionego wydatku tylko w kwocie 600 zł.

Potrzebne dokumenty

Aby skorzystać z ulgi, trzeba zadbać o odpowiednie udokumentowanie wydatków internetowych. Do odliczenia przede wszystkim uprawnia faktura.

Aby poniesione wydatki mogły zostać odliczone od dochodu, muszą być udokumentowane fakturą VAT w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług. Jest to wymóg bezwzględny. Nie ma zatem możliwości skutecznego zastąpienia tego dokumentu innymi środkami dowodowymi, np. dowodem opłat wnoszonych na konto dostawcy usług internetowych, nawet jeśli na takim przelewie wyraźnie wskażemy, że płacimy za dostęp do internetu.

Trzeba wiedzieć i zwrócić uwagę na to, czy w wystawionych fakturach stwierdzono fakt poniesienia wydatku związanego z użytkowaniem internetu. Odliczeniu podlegają bowiem wyłącznie wydatki z tytułu użytkowania internetu (opłaty za dostęp do sieci), a nie inne, choć co prawda związane z internetem, ale nieodnoszące się do użytkowania – np. montaż przyłączy czy udostępnienie odpowiednich urządzeń.

Dla dokonania odliczenia niezbędne jest również posiadanie przez podatnika dowodu zapłaty (wpłata, przelew, przekaz pocztowy, książeczka wpłat), który potwierdza poniesienie wydatku.

Co na fakturze

Z faktury muszą oczywiście wynikać odpowiednie dane, czyli wysokość i tytuł ponoszonych wydatków oraz dane osobowe podatnika, który będzie korzystał z ulgi. Jeżeli z odliczenia chce skorzystać więcej niż jedna osoba, np. obydwójce mieszkający wspólnie i korzystający z internetu małżonkowie, to trzeba pamiętać o tym, aby na wystawionej przez dostawcę takich usług fakturze znalazły się dane zarówno męża, jak i żony. Tylko w takim przypadku małżonkowie będą mogli dokonać odliczeń w ramach dwóch odrębnych limitów.

Natomiast w przypadku podania danych tylko jednej osoby, z odliczenia będzie mógł skorzystać jedynie małżonek, którego nazwisko umieszczono na fakturze. Identyczne zasady mają zastosowanie także do innych domowników chcących skorzystać z odliczenia i korzystających z internetu. ■

Podstawa prawna

■ **Art. 26 ust. 1 pkt 6a oraz ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (t.j. Dz.U. z 2000 r. nr 14, poz. 176 ze zm.).**

Dział V

Bankowość

Konto dostępne

Komputer i łącze internetowe – tylko tyle wystarczy, żeby większość operacji bankowych przeprowadzić bez wychodzenia z domu. Na odległość możliwa jest nie tylko bieżąca kontrola rachunku i dokonywanie przelewów, ale też zakładanie lokat, wypełnianie formalności kredytowych czy dokonywanie zakupów kartą.

LUKASZ SOBIECH

lukasz.sobiech@infor.pl

Produkty i usługi finansowe dostępne za pośrednictwem internetu są znacznie tańsze od zamawianych w tradycyjnych kanałach dystrybucji.

Jak wybrać bank

Pierwszym pytaniem, na jakie powinniśmy sobie odpowiedzieć, jest to, czy zależy nam na koncie w banku internetowym czy jedynie na kanale dostępu, czyli obsłudze konta w tradycyjnym banku przez internet. Warto zwrócić uwagę, że banki oferujące jedynie konta internetowe i nieposiadające własnych oddziałów bardzo często są spółkami powiązаныmi z tradycyjną bankowością – wiele spraw możemy więc załatwić w oddziale banku-matki. Praktycznie wszystkie banki udostępniają dostęp do konta przez internet. Banki wirtualne natomiast otwierają e-kioski czy swoje przedstawicielstwa w centrach handlowych.

Niewątpliwą zaletą banków wirtualnych jest jakość obsługi poprzez kanały elektroniczne. Witryny internetowych banków zoptymalizowane są tak, aby klient mógł się nimi posłużyć korzystając z dowolnej przeglądarki internetowej czy telefonicznego (internetowego) biura obsługi klienta. Często użytkownik może przez stronę WWW banku zadać pytanie konsultantom bądź połączyć się z nimi na czacie. Tego typu banki dużo szybciej wprowadzają też wszelkie nowości i udogodnienia związane z korzystaniem z konta.

Z przykładów można wymienić systemy płatności internetowych (takie jak mTRANSFER, płacę z Inteligo czy Multi Transfer) obecnie oferowane już przez większość instytucji, jednak jeszcze niedawno dostępne jedynie w bankach internetowych.

Bankomaty i karty

Banki internetowe mają też swoje ograniczenia. Pierwszym z nich, zwłaszcza gdy mieszkamy w małej miejscowości, jest dostęp do bezpłatnych bankomatów. Tradycyjne banki mają ich znacznie więcej. Banki internetowe natomiast najczęściej oferują swoim klientom możliwość darmowego wypłacania pieniędzy z bankomatów określonej sieci. Może się zatem zdarzyć, że nie będzie jej w naszej miejscowości. Dlatego przed podjęciem decyzji o wyborze banku powinniśmy zorientować się, jak blisko naszego miejsca zamieszkania czy pracy znajduje się bankomat, z którego będziemy mogli pobierać pieniądze bez żadnych kosztów.

Jak założyć e-konto

- Najczęściej trzeba wypełnić internetowy formularz otwarcia rachunku. Do tego potrzebny będzie m.in. numer PESEL oraz seria i numer dokumentu tożsamości.
- Przedstawiciel banku oddzwania, aby zweryfikować podane w formularzu dane.
- Otrzymujemy umowę i kartę kurierem.
- Podpisujemy otrzymaną umowę i odsyłamy pocztą jeden egzemplarz do naszego banku wraz z:
 - wypełnioną Kartą Wzoru Podpisu,
 - kserokopią dokumentu potwierdzającego tożsamość np. dowodu osobistego, legitymacji,
 - zaświadczeniem o statusie studenta/ucznia w przypadku otwierania kont dla uczniów/studentów.



STOWARZYSZENIE KONSUMENTÓW POLSKICH: www.skp.pl ■ GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY: www.stat.gov.pl

Obowiązek podatkowy w PCC

Termin powstania obowiązku podatkowego zależy od rodzaju czynności prawnej. I tak powstaje on np.:

- z chwilą dokonania czynności cywilnoprawnej;
- z chwilą złożenia oświadczenia o ustanowieniu hipoteki lub zawarcia umowy ustanowienia hipoteki;
- z chwilą powołania się przez podatnika na fakt dokonania czynności cywilnoprawnej – jeżeli podatnik nie złożył deklaracji w sprawie podatku od czynności cywilnoprawnych w terminie pięciu lat od końca roku, w którym upłynął termin płatności podatku, a następnie powołuje się przed organem podatkowym lub organem kontroli skarbowej na fakt jej dokonania.

Jeżeli zawarcie umowy przenoszącej własność następuje w wykonaniu zobowiązania wynikającego z uprzednio zawartej umowy zobowiązującej do przeniesienia własności, obowiązek podatkowy powstaje z chwilą zawarcia umowy przenoszącej własność.

Za podatek ten odpowiadają różne strony dokonywanych czynności, zależnie od ich rodzaju, np.:

- przy umowie sprzedaży – zapłata ciąży na kupującym,

- przy umowie zamiany – na stronach czynności,
- przy umowie darowizny – na obdarowanym,
- przy umowie dożywocia – na nabywcy własności nieruchomości,
- przy umowie o dział spadku lub o zniesienie współwłasności – na podmiocie nabywającym rzezy lub prawa majątkowe ponad udział w spadku lub we współwłasności,
- przy ustanowieniu odpłatnego użytkowania, w tym również nieprawidłowego oraz odpłatnej służebności – na użytkowniku lub nabywającym prawo służebności,
- przy umowie pożyczki i umowie depozytu nieprawidłowego – na biorącym pożyczkę lub przechowawcy,
- przy ustanowieniu hipoteki – na składającym oświadczenia woli o ustanowieniu hipoteki.

elektroniczna



w każdej chwili

Warto też zwrócić uwagę na szybkość księgowania wpłat. Niektóre banki wpłacane pieniądze księgują dopiero następnego dnia, więc przed założeniem konta powinniśmy upewnić się, czy możliwe są wpłaty depozytowe, szczególnie, jeżeli liczymy się z tym, że często potrzebować będziemy szybkiego dostępu do wpłacanych pieniędzy. Przy wyborze banku powinniśmy przyrzeć się również, jakie karty płatnicze, debetowe lub kredytowe oferowane są w przypadku otwarcia przez nas konta. Standardem są tzw. płaskie karty elektroniczne.

Możemy nimi płacić w sklepach i pobierać pieniądze z bankomatu, nie wykorzystamy ich przy zakupach w internecie. Jeżeli chcemy kupować w wirtualnym świecie, potrzebna nam będzie karta wypukła – debetowa lub kredytowa. Znajdują się one w ofercie każdego banku. Jednak aby je otrzymać, będziemy musieli zadeklarować swoje stałe miesięczne wpłaty na konto. W innym przypadku bank raczej nie zaryzykuje wydania nam karty kredytowej.

Minusy

Wadą banków internetowych może być brak lub bardzo mała liczba placówek czy oddziałów. W codziennym korzystaniu z konta osobistego nie powinien być to duży problem. Jednak w przypadku kont firmowych, z których często potrzebujemy pobrać znaczną ilość pieniędzy, może stać się to poważną przeszkodą. Również oferta, zwłaszcza kredytowa, w normalnych bankach jest zazwyczaj znacznie bardziej rozbudowana. Choć banki internetowe oferują praktycznie wszystkie rodzaje kredytów (gotówkowy, odnawialny, hipoteczny, kredyt na samochód itp.), to praktycznie każdy tradycyjny bank przebijają je zróżnicowaniem ofert. Kredyt w zwykłym banku załatwimy też znacznie szybciej. Jest to o tyle istotne, że mimo iż nikt nie zmusza nas do ubiegania się o kredyt w banku, w którym mamy konto, to jednak procedury przydzielania ich dla dotychczasowych klientów są z reguły uproszczone.

Ponadto banki często oferują swoim klientom unikalną lub promocyjną ofertę kredytową. Samo załatwienie sprawy jest także łatwiejsze – bank może udzielić kredytu na przykład na podstawie salda naszego konta lub wziąć je pod uwagę przy ustalaniu naszej zdolności kredytowej. ■

Strona z kłódką

W czasie korzystania z e-konta zawsze sprawdzaj, czy połączenie na pewno jest realizowane w https (czyli bezpiecznym, szyfrowanym protokole). Poszukaj symbolu zamkniętej żółtej kłódki na dolnym pasku okna przeglądarki. Jeśli go widzisz – wszystko jest w porządku. Niektóre przeglądarki wyświetlają zamkniętą żółtą kłódkę w innym miejscu ekranu, ale powinna być zawsze widoczna.

Jak bezpiecznie korzystać z e-konta

- Nie odpowiadaj na e-maile, w których jesteś proszony o podanie poufnych danych.
- Obserwuj adres strony, z którą się łączysz. Adres bezpiecznej strony rozpoczyna się od https, a w obrębie przeglądarki widoczny jest symbol kłódki, który odsyła do informacji o certyfikacie bezpieczeństwa.
- Uaktualniaj system zainstalowany na komputerze
- Nie instaluj programów ze źródeł, do których nie masz zaufania. Nie uruchamiaj programów przesyłanych pocztą elektroniczną.
- Unikaj komputerów, do których mają dostęp inne osoby.
- Nigdy nie ujawniaj swoich haseł.
- Kończ pracę z e-kontem, wybierając opcję wyloguj.

Zabezpieczenie e-konta

BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA Bank musi w szczególności zapewnić bezpieczeństwo dokonywania operacji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.

LUKASZ SOBIECH

lukasz.sobiech@infor.pl

Na banku ciąży obowiązek zagwarantowania bezpiecznego dokonywania transakcji i udostępniania posiadaczowi konta informacji o dokonanych operacjach, zrealizowanych z tego tytułu rozliczeniach, pobranych opłatach i prowizjach. Termin i sposób wykonania tego obowiązku powinny być określone w umowie. Bank będzie musiał niezwłocznie poinformować nas także o odmowie lub braku możliwości wykonania zleczonej operacji z przyczyn niezależnych od banku.

Standardowym zabezpieczeniem są szyfrowane połączenia (128-bitowe SSL), hasła jednorazowe czy tokeny. Banki oferują też systemy antyphishingowe i potwierdzanie przelewów wiadomością SMS. Standardem jest również podwójna identyfikacja użytkownika. Oznacza ona, że aby zalogować się do konta, należy podać login i hasło. Często zdarza się tak, że jest ono inne dla kanału telefonicznego, a inne dla internetowego. Czasami już przy logowaniu niezbędne jest wypełnienie dodatkowych pól czy przepisanie znaków z obrazka (tzw. captche). W ten sposób otrzymujemy dostęp do naszego rachunku. Aby wykonać jakkolwiek transakcję, wprowadzane są kolejne zabezpieczenia. Najczęściej wykorzystywanym są hasła jednorazowe, dostarczane w postaci zdrapek lub po prostu listy przysyłanej pocztą. Dodatkowo coraz częściej bank losowo wybiera numer hasła, które musimy podać, aby transakcja była skuteczna. Banki stosują również hasła SMS-owe. Przy każdym przelewie lub transakcji bank wyśle nam wtedy unikalne hasło umożliwiające dokonanie transakcji.

Drogim, ale spotykamy rozwiązaniem zabezpieczenia transakcji są również tokeny – generatory haseł. Są one znacznie wygodniejsze w użyciu niż przysyłana lista haseł. Niestety, same urządzenia są dość drogie, a oferujące je banki zazwyczaj wymagają za wydanie takiego urządzenia dodatkowej opłaty.

Posiadacz konta internetowego natomiast jest zobowiązany do nieujawniania informacji o działaniu elektronicznego instrumentu płatniczego udostępnionego w ramach umowy o usługi bankowości elektronicznej, których to ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleconych operacji. W przeciwnym wypadku to właśnie posiadacza obarcza ryzyko operacji dokonanych przez osoby, którym udostępnił informacje. ■

Konto internetowe

Jego obsługa odbywa się wyłącznie za pośrednictwem internetu, również z wykorzystaniem innych metod zdalnego dostępu do konta. Rachunki takie prowadzone są przez banki internetowe, zwane wirtualnymi (w Polsce to m.in. mBank, Inteligo i Volkswagen Bank direct). Infrastruktura banku wirtualnego istnieje tylko w systemie komputerowym, nie istnieją bowiem fizyczne oddziały, podstawowym kanałem komunikacji klienta z bankiem jest internet, choć wykorzystywane są także inne kanały elektroniczne, takie jak: WAP, SMS, telefon, IVR

Konto z dostępem do internetu

Można z niego korzystać zarówno poprzez sieć internet, jak i za pośrednictwem tradycyjnego oddziału. Konta z dostępem przez internet oferowane są przez większość dużych banków, np.: Bank Zachodni WBK (bank ten wiodł do niedawna prym na rynku w zakresie rozwoju bankowości elektronicznej, a jego usługę nosi nazwę BZWBK24 Internet), PKO BP (e-PKO), BPH PBK (Sez@), MultiBank, Deutsche Bank PBC, Nordea Bank (Solo) czy też Citibank Handlowy (CitiDirect).

Słownik

hasła jednorazowe

– tabele haseł jednorazowych służą do potwierdzania dyspozycji dotyczących przelewów z rachunku, zapewniając jednocześnie wysoki poziom bezpieczeństwa przy zarządzaniu rachunkiem przy pomocy internetu. Hasła jednorazowe są indywidualnie przydzielane przez system informatyczny banku na wniosek posiadacza rachunku i mogą być wykorzystane jedynie podczas operacji przeprowadzanych na rachunkach tego właściciela. Korzystanie z listy haseł jednorazowych ułatwia obsługiwanie rachunków bankowych, łącząc w sobie bezpieczeństwo i wygodę. Aby zlecić dowolny przelew lub zmodyfikować rachunek dla zdefiniowanego już przelewu, nie ma potrzeby łączyć się z teleoperatorem, a dodatkowo wszystkie czynności wykonywane przez internet są bezpieczne.

token

– generator kodów jednorazowych – jest to urządzenie elektroniczne służące do uwierzytelniania transakcji internetowych, najczęściej bankowych. Jego działanie polega na generowaniu ciągów cyfr za pomocą funkcji jednokierunkowej wykorzystującej dwa parametry – jeden stały dla konkretnego egzemplarza urządzenia, drugi zmienny – wprowadzany za pomocą klawiatury, wczytywany z ekranu monitora bądź generowany na podstawie czasu. Niektóre modele tokenów są zabezpieczone przed użyciem za pomocą systemu haseł. Ze względu na stosunkowo wysoką cenę tokena pojawia się tendencja do zastępowania go kartą kodów jednorazowych.



EUROPEAN COMMISSION: <http://europa.eu.int> ■ INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU): www.itu.ch

Jak się bronić przed phishingiem i pharmingiem

Phishing i pharming są to coraz popularniejsze oszustwa komputerowe w internecie, które nie mają jeszcze swojej polskiej nazwy.

Phishing – to próby nakłaniania za pomocą poczty elektronicznej do uruchomienia fałszywej strony internetowej, przypominającej do złudzenia stronę internetową twojego banku. Wpisując tam dane osobowe i dotyczące twoich finansów, przekazujesz je przestępcom.

Pharming – koncentruje się na wydobyciu od użytkownika podobnych informacji. Działa poprzez atakowanie serwerów DNS, które przekierowują połączenie do sfałszowanych stron

internetowych, pomimo wpisania poprawnego adresu strony, którą chciałeś odwiedzić. O ile phishing działa w odniesieniu do jednej konkretnej osoby, która odpowiada na fałszywą wiadomość pocztową, pharming dotyka jednocześnie wielu osób, próbujących dostać się na stronę internetową – wyjaśnia Urząd Komunikacji Elektronicznej, dając krótki poradnik na swoich stronach internetowych o tym, jak się obronić przed nimi. Oto skrót tych porad.

UKE zwraca uwagę, że przestępcy bazują na ludzkiej naiwności. W przesyłanych e-mailach przedstawiają różne zmyśnione sytuacje – np. „system komputerowy wykrył nieprawidłowo-

ści w twoich danych osobowych, prosimy o niezwłoczne ich uzupełnienie”; „w wyniku awarii naszego systemu komputerowego skasowano część twoich danych osobowych – zaloguj się niezwłocznie, aby je uzupełnić”; „włażmano się na twoje konto bankowe – skontaktuj się z nami niezwłocznie i zaloguj się teraz na twoim koncie”.

Poprzez różne sztuczki, adresy mailowe i wygląd zarówno maili, jak i stron internetowych do złudzenia przypomina strony internetowe dużych i znanych firm, banków, centrów autoryzacji kart kredytowych.

Karta do wszystkiego

BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA Karty bankowe wykorzystywane są coraz częściej nie tylko do pobierania gotówki z rachunku, ale również do płacenia i do zaciągania kredytów.

LUKASZ SOBIECH

lukasz.sobiech@infor.pl

Karty wydawane przez banki można podzielić na karty przeznaczone tylko do pobierania gotówki z konta za pomocą bankomatów oraz karty płatnicze, które służą również do dokonywania płatności w punktach handlowych.

Bez pieniędzy na koncie

Karta kredytowa natomiast pozwala na dokonywanie transakcji bez posiadania na koncie bieżących środków. Za towary lub usługi płaci bank, udzielając nam tym samym kredytu, który powinniśmy spłacić. Jego warunki określone zostają w umowie, na podstawie której otrzymujemy kartę kredytową. Posiadając taką kartę, nie musimy zakładać konta. Przy ustalaniu limitu kredytowego, który mamy do dyspozycji, bank bada nasz stan majątkowy, dochody i wiarygodność. Po zakończeniu okresu rozliczeniowego (najczęściej po miesiącu) otrzymujemy z banku zestawienie transakcji zawartych w tym czasie. W terminie określonym w umowie zobowiązani jesteśmy do spłaty całości lub części zaciągniętego kredytu. Banki często nie pobierają oprocentowania od udzielonego kredytu przez pewien czas od sporządzenia zestawienia transakcji. Jeżeli jednak nie zaczniemy spłacać kredytu we wskazanym terminie (lub spłacamy tylko jego określoną część), bank zaczyna naliczać odsetki. W zależności od banku są one naliczane od chwili dokonania transakcji lub sporządzenia zestawienia.

Jeżeli często robimy zakupy, a jednocześnie nie zawsze wystarcza nam pieniędzy, warto rozważyć posiadanie właśnie karty kredytowej. Wiąże się z nią jednak dodatkowe opłaty, jak opłata roczna za korzystanie czy wysoka prowizja za wypłatę w bankomacie.

W granicach salda

Karta debetowa jest natomiast kartą płatniczą, która pozwala dokonywać płatności za zakupione towary i usługi z posiadanych i dostępnych na rachunku środków. Nasze konto jest automatycznie obciążane kwotą dokonanej płatności. W związku z tym nie możemy przekroczyć salda środków znajdujących się na rachunku, czyli wydać więcej niż mamy. Karty te, ściśle związane z kontem osobistym, ze względu na małe ryzyko zwią-

zane z ich użytkowaniem, są popularne i wydawane klientom bezpłatnie. Banki przy wydawaniu tych kart nie stawiają konsumentom żadnych dodatkowych wymogów. Karty debetowe umożliwiają również pobieranie gotówki z konta za pomocą bankomatu. Za zwyczaj dokonywanie płatności w sklepach i punktach usługowych nie pociąga za sobą żadnych opłat, podobnie rzecz ma się z pobieraniem gotówki z bankomatu należącego do banku, w którym mamy konto. Korzystanie z bankomatów innych banków (w tym za granicą) obciążone jest prowizją (z reguły w wysokości 1-2 proc. pobieranej gotówki). W niektórych bankach wielkość ta określana jest kwotowo i wynosi najczęściej kilka złotych, w innych prowizja jest zarówno kwotowa, jak i procentowa.

Umowa o kartę płatniczą

Umowa o elektroniczny instrument płatniczy co do zasady powinna być zawarta na piśmie i zawierać między innymi rodzaj udostępnianego instrumentu i urządzeń, z których może korzystać posiadacz dokonując operacji, rodzaj i wysokość opłat i prowizji oraz warunki ich zmiany czy też zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji oraz okres, na jaki została zawarta umowa i warunki jej przedłużania. Umowa o kartę płatniczą może być zawarta jedynie na czas oznaczony. Jeśli nie będzie on określony w umowie, to maksymalnie wynosi on dwa lata. Umowa powinna dodatkowo zawierać zastrzeżenie o prawie do jednostronnej zmiany przez wydawcę limitów i ograniczeń dotyczących kwot dokonywanych operacji w przypadku nieterminowej spłaty należności przez posiadacza lub stwierdzenia zagrożenia spłaty w terminie.

Prawa i obowiązki stron umowy

Stronami umowy o elektroniczny instrument płatniczy są wydawca i posiadacz. Oprócz nich w realizację umowy zaangażowani są również akceptant, czyli przedsiębiorca, który przyjmuje zapłatę przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych; agent rozliczeniowy – bank lub inna osoba prawna zawierająca z akceptantami umowy o przyjmowanie zapłaty oraz użytkownik, czyli osoba, która posługuje się kartą na podstawie upoważnienia posiadacza.

Wydawca zobowiązany jest przykładowo do ogłaszania w sposób ogólnie dostępny

stosowanych stawek oprocentowania i wysokości pobieranych prowizji i opłat czy przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń posiadaczy i użytkowników kart o ich utracie lub zniszczeniu, prowadzenia rejestru takich zgłoszeń. Wśród obowiązków ciężących na użytkownika karty płatniczej warto wspomnieć o obowiązku przechowywania karty płatniczej i ochrony kodu identyfikacyjnego oraz niezwłocznego zgłoszenia utraty lub zniszczenia karty płatniczej.

W razie utraty karty

Odpowiedzialność stron umowy za transakcje dokonane utraconą kartą uzależniona jest od momentu, w którym nastąpiła utrata karty i transakcja. Ogólne zasady przewidują, że posiadacz karty nie odpowiada za transakcje, których zlecenia nie potwierdził, z tym że obciążają go operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił kartę płatniczą lub ujawnił kod identyfikacyjny. Wydawca natomiast odpowiada za szkody wynikające z użycia karty przez osobę nieuprawnioną do momentu jej wydania. Posiadacz nie obciążają również, jeżeli postanowienia umowy nie przewidują inaczej, transakcje, w których karta płatnicza nie została fizycznie przedstawiona i nie nastąpiła elektroniczna identyfikacja posiadacza lub nie złożył on własnoręcznego podpisu. Zasada ta obejmuje płatności przez internet, a także przypadki, w których nastąpiło posłużenie się skopiowanym paskiem magnetycznym.

O ile umowa nie przewiduje inaczej, posiadacz obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej do czasu zgłoszenia wydawcy jej utraty – obciążenie to stanowi równowartość w złotych 150 euro. Ograniczenie to nie dotyczy operacji, do których doszło z winy posiadacza lub użytkownika.

Podstawa prawna

■ **Ustawa z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U. nr 169, poz. 1385 ze zm.).**

Gdzie zastrzec kartę

Posiadacze kart mogą je zastrzec w banku, który wydał kartę. W przypadku trudności z kontaktem z bankiem wydawcą zastrzeżenia można zgłaszać bezpośrednio pod następującymi numerami telefonów:

- Karty AmericanExpress (0-22) 581-52-52
- Karty Diners Club (0-22) 826-07-66
- Karty MasterCard
MasterCard Global Service Center:
0-800-111-1211 (opcjonalny język polski)
+ 1-636-722-7111 (numer międzynarodowy)
- Karty VISA
0-800-111-1569 (języki: angielski, hiszpański, portugalski, francuski)
+1 (0) 410-581-9994 (dla tel. komórkowych)

Po pomoc

BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA W razie sporu z bankiem warto skorzystać z możliwości pozasądowego rozwiązania problemu. Pozwala na to Bankowy Arbitraż Konsumentki.

LUKASZ SOBIECH

lukasz.sobiech@infor.pl

Bankowy Arbitraż Konsumentki działa przy Związku Banków Polskich. Jego zadaniem jest rozstrzygnięcie sporów pomiędzy konsumentami a klientami banków i bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta.

Zaletami poddania sporu z bankiem sądowi konsumentkiemu w odróżnieniu od sporu rozstrzyganego przez sąd cywilny są przede wszystkim szybkie postępowania (rozstrzygnięcie zapada już po kilku tygodniach) oraz niewielkie koszty ponoszone przez wnioskodawcę.

Przedmiotem postępowania przed arbitrem bankowym mogą być wyłącznie spory pomiędzy konsumentami i bankami, powstałe po 1 lipca 2001 r., których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 8 tys. zł. Przedmiotem postępowania mogą być również spory pomiędzy konsumentami a bankami niebędącymi członkami ZBP, które złożyły oświadczenie, że poddają się rozstrzygnięciem arbitra bankowego i wykonaniu jego orzeczeń.

Wszczęcie postępowania przed arbitrem bankowym następuje na wniosek konsumenta. Wniosek powinien być sporządzony w formie pisemnej. Należy w nim podać imię i nazwisko, adres zamieszkania, ewentualnie do korespondencji.

We wniosku trzeba dokładnie określić żądanie, uzasadnić je i wskazać środki dowodowe, przykładowo w postaci dokumentów, które powinny być załączone do wniosku. Podać należy także wartość przedmiotu sporu.

Należy również pamiętać o dołączeniu do wniosku dokumentu po-

Wartość przedmiotu sporu

Do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek i innych kosztów, żądanych obok roszczenia głównego. W przypadku dochodzenia łącznie kilku roszczeń sumuje się ich wartość.

Transakcje dokonane kartą płatniczą w UE

Dyrektywa 2002/65 poświęca oddzielny rozdział problemowi wykorzystania kart płatniczych przy okazji umów zawieranych na odległość. Przyznaje konsumentowi uprawnienia do żądania unieważnienia (anulowania) płatności w przypadku nieuprawnionego użycia karty płatniczej w związku z umową zawieraną na odległość. W takim wypadku konsument powinien otrzymać zwrot pobranych środków pieniężnych lub odnowienie limitu zadłużenia karty. Konsument będzie chroniony jednak tylko wtedy, gdy sam zachował odpowiednie środki ostrożności.



UNIVERSAL POSTAL UNION (UPU): www.upu.int ■ EUROPEAN TELECOMMUNICATIONS STANDARDS INSTITUTE (ETSI): www.etsi.org

Jak się bronić przed phishingiem i pharmingiem

Jaka na to rada? UKE zaleca, aby:

- przed ujawnieniem danych osobowych czy przed zalogowaniem się do banku sprawdzić, czy dane są zaszyfrowane i przekazywane w bezpiecznym połączeniu, czyli czy adres strony internetowej w przeglądarce zaczyna się od wyrazu https://, a w oknie przeglądarki znajduje się żółta kłódka, która odsłoni – po dwukrotnym kliknięciu – informacje o certyfikacie SSL
- nie ufać e-mailom z prośbami o podanie danych o finansach osobistych
- nie używać żadnych odnośników do stron internetowych, jeśli ktoś ma choćby cień

wątpliwości, czy są autentyczne, lepiej skontaktować się telefonicznie z instytucją, która rzekomo wzywa do uzupełnienia danych

- unikać wypełniania formularzy przesłanych w mailu z prośbą o wpisanie numeru karty kredytowej czy dotyczącej konta internetowego – raczej trzeba zgłosić te informacje telefonicznie lub bezpośrednio w oddziale firmy
- regularnie sprawdzać swoje konto bankowe – da to pewność, że nie została wykonana żadna niezlecona transakcja

- rozważyć zainstalowanie we własnej przeglądarce bezpłatnego paska narzędziowego chroniącego przed zagrożeniami w sieci (<http://www.earthlink.net/earthlinktoolbar>), jeśli ktoś korzysta z MS Internet Explorer, warto pobrać najnowsze zabezpieczenia ze strony: <http://www.microsoft.com/poland/security/default.mspx>.

Uwaga! Jeśli ktoś otrzymał fałszywe wezwanie do ujawnienia danych finansowych, powinien o tym powiadomić swój bank. **iwa**

Źródło: strona internetowa UKE (www.uke.gov.pl)

do arbitra

twierdzącego zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku. Gdy bank milczy, wystarczy oświadczenie konsumenta, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją skargę. Brak takiego dokumentu lub oświadczenia spowoduje zwrot wniosku.

Wniosek może być wniesiony bezpośrednio przez konsumenta lub jego pełnomocnika w biurze arbitra bankowego lub przesłany pocztą na adres arbitra bankowego. Wraz z wniesieniem wniosku musimy wnieść opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek arbitra bankowego. W przypadku gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł, opłata wynosi 20 zł. W przypadku braku opłaty arbiter nie podejmie żadnych czynności. ■

Adres arbitrażu

Bankowy Arbitraż Konsumentki
ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
telefon (0 22) 48 68 400

Rozpatrzone sprawy

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2006 r. wpłynęło do Arbitrażu Bankowego 807 wniosków. Do 31 grudnia 2006 r. wydano orzeczenia w 805 przypadkach, z tego:

- 52 na korzyść klienta,
- 84 zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu,
- 230 na korzyść banku,
- 439 zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków:

- rachunki i lokaty bankowe – 114,
- kredyty bankowe – 439,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 114,
- papiery wartościowe – 0,
- inne – 140.

Słownik

Phishing

– to próby nakłaniania za pomocą poczty elektronicznej do uruchomienia fałszywej strony internetowej, przypominającej do złudzenia stronę internetową twojego banku. Wpisując tam dane osobowe i dotyczące twoich finansów, przekazujesz je przestępcom.

Dodatkowe informacje o phishingu i pharmingu znajdują się na stronach:

<http://www.antyphishing.org>

<http://www.ngssoftware.com/papers/NISR-WP-Phishing.pdf>

<http://www.cert.pl>

<http://www.staysafeonline.org/index.html>

Opłaty za rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe

Bank/Nazwa Konta	Wysokość oprocentowania nominalnego w skali roku (w proc.)	Prowizja za prowadzenie rachunku (mies. w zł)	Prowizja za dostęp do kanałów elektronicznych (mies. w zł)	Prowizja za obsługę karty (mies. w zł)	Prowizja za przelew zewnętrzny w oddziale (w zł)	Prowizja za przelew zewnętrzny przez internet (w zł)	Prowizja za ustanowienie zlecenia stałego (przez internet lub w oddziale) (w zł)	Bezprowizyjny dostęp do bankomatów
Investbank / investkonto-Efekt	1 proc.	12	0	0	2	0	0	TAK
Bank Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych /rachunek oszczędnościowy – konto osobiste	1 proc.	5- prowadzenie konta osobistego 3 - prowadzenie rachunku a vista (złotowego i walutowego)-3	-	15- od karty Maestro rocznie począwszy od drugiego roku użytkowania, 50 – od karty MasterCard BISE i Integracja rocznie	4,40 (1 - Home Banking)	0,50 – przelewy poniżej 1000, 10 – kwota równa i wyższa niż 1 000 000	Bez opłat – rachunki stałe w BISE 0,50 – rachunki prowadzone w innym banku	34 bankomaty Banku BISE
Volkswagen bank direct /Konto e-direct, pakiet standard	1,8 proc.	5	36 rok, token	0	brak oddziału	0	0 – Internet	przy wypłacie powyżej 400 zł – 0 zł. Poniżej 400 zł – 1,5 zł
Bank Pekao/ Eurokonto	0,01 proc.	od 4 do 17	dostęp jest bezpłatny w ramach opłaty za Pakiet Eurokonto	0 – karta debetowa Maestro	4	od 0,30 do 1	od 0 do 2	dostęp do największej w Polsce sieci bankomatów (3048) bankomatów sieci Pekao, BPH i Euronet
BOŚ/Pakiet Ekonto	0,4 proc.	7	bez prowizji	brak, opłata roczna za kartę 20,00	5,00	0,50	bez opłat	bankomaty BOŚ – bez opłat bankomaty, które nie należą do BOŚ S.A. – limit 4 bezprowizyjnych wypłat w każdym miesiącu. Każda kolejna wypłata z bankomatu, który nie należy do BOŚ S.A. – 3 proc. wypłacanej kwoty min 4,00
Bank BGŻ/Plan Standardowy	0 proc.	5	1	2	5	1	1	1900, m. in. Kredyt Bank, MR Bank, BPS oraz Krakowski BS
Dominet Bank/Rachunek Oszczędnościowo-Rozliczeniowy (ROR)	1 proc.	3,50	e-dominet (internet) – brak, telesaldo (telefon) – 1	brak	3	0,50	ustanowienie – brak, realizacja – 2 (za przelew)	bankomaty własne – 146 szt. oraz sieć Euronet
PKO Bank Polski /Konto wirtualne Interligo	Od 0,30 proc. do 2,10 proc.	0 - przy utrzymywaniu średniego miesięcznego salda powyżej 100, w przeciwnym razie – 4,99	0	0,99	-	0,99	0 – na rachunek w PKO BP; 0,99 – na rachunek w innym banku; 0 – modyfikacja	2091 bankomatów
PKO Bank Polski /Superkonto	0,10 proc.	5,40	2,00	10,00 opłata za 12-mies.	4,00	0,50	Ta sama kwota ustanowienie 2 (jednorazowo) -1,50 realizacja (każdorazowo)	2091 bankomatów
mBank/eKONTO	0,5 proc.	0	0	0	2- przelewy przez operatora mLinii	0,50	0 przez internet; 4 przez mLinie	Euronetu, BZ WBK oraz Cash4You.
Lukas Bank/ Lukas e-Konto	0,75 proc.	0	0	0-1	5	0	0	780
Bank BPH/ Konto Sezam Srebrny	do 1,70 proc.	bez opłat – Otwarcie 9,95 – prowadzenie	w cenie pakietu	2- Karty Maestro Sezam, Visa Sezam Elektron	4	Bez opłat	Bez opłat	2983 bankomaty w całym kraju (sieci Banku BPH, Pekao oraz firmy Euronet)
Nordea Bank Polska/Rachunek Nordea	0,10 proc.	3	0	0 – (wydanie karty ważnej 2 lata – bez opłat, wznowienie karty na kolejne 2 lata – 10 zł)	3	0,60	Bez opłat – ustanowienie 0,60 realizacja (internet) 1,50 (oddział)	bankomaty w Nordea i BZ WBK
Raiffeisen Bank Polska/Mobilne Konto Osobiste	0,10 proc.	2,99 lub 6,99	Brak	0	2,99	0,00	0 – ustanowienie 2,99 – modyfikacja 0 – realizacja przez internet	własne

Opłaty w złotych. Sporządzono na podstawie danych przesłanych przez Banki. Stan na 20 czerwca 2007 r.



Jak zawrzeć umowę

Przed zawarciem umowy należy dokładnie zapoznać się z regulaminem, ogólnymi warunkami umów, a także z wzorem umowy, jeżeli jest on stosowany. Warto dokładnie poznać nie tylko warunki korzystania z usług telekomunikacyjnych, ale również warunki, jakie musi spełnić abonent, rezygnując z nich przed upływem terminu, na który umowa została zawarta.

ADAM MAKOSZ

adam.makosz@infor.pl

Usługi telekomunikacyjne powinny być świadczone na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych sporządzonej na piśmie. Pamiętajmy, że konsument musi mieć zawsze zagwarantowane prawo wyboru operatora – dlatego taka umowa nie może utrudniać lub uniemożliwiać abonentowi zmiany dostawcy usług. Ponadto operator nie może uzależniać zawarcia umowy i świadczenia usług od zawarcia przez użytkownika umowy o świadczenie innych usług (np. zastrzec, że oprócz telefonu klient musi wykupić dostęp do internetu). Zawarcie umowy nie może być również uzależniane od tego, że nie zawrzemy umowy z innym operatorem (tzw. klauzula wyłączności) oraz od udzielenia informacji i danych innych niż przewiduje prawo telekomunikacyjne (np. o wysokości naszych zarobków).

Czego może żądać abonent

Prawo telekomunikacyjne przewiduje, że usługi powszechne powinny być na obszarze całego kraju świadczone po przystępnej cenie. Abonent musi mieć możliwość wyboru w ramach abonamentu różnych opcji taryfowych, uwzględniających ich możliwości ekonomiczne, a także prawo do rozłożenia na raty opłaty za przyłączenie do sieci. Z każdą fakturą powinniśmy otrzymać podstawowy wykaz usług telekomunikacyjnych (czyli np. wskazanie typów połączeń oraz jednostek rozliczeniowych). Szczegółowy wykaz wskazujący połączenia z konkretnymi numerami powinien być dostarczony na piśmie żądanie abonentowi. Abonent musi mieć również możliwość bezpłatnego zablokowania połączeń z numerami 0-700. Dane o numerach abonentów powinny być udostępniane całodobowo przez siedem dni w tygodniu – abonent musi usłyszeć informację głosową na te-

Umowa w 30 dni

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna być zawarta w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o jej zawarcie oraz określać w szczególności termin rozpoczęcia świadczenia usług.

mat ceny połączenia, z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operatorzy świadczący usługi powszechne mają obowiązek sporządzania, na żądanie osób niewidomych, faktur w alfabecie Braille'a.

W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca prowadzenia działalności, abonent sieci stacjonarnej może wystąpić do usługodawcy z wnioskiem o zachowanie przydzielonego mu numeru w nowej lokalizacji. Odmowa zachowania przydzielonego numeru może być wydana abonentowi jedynie z powodu braku możliwości technicznych, a także gdy nowa lokalizacja znajduje się w innej strefie numeracyjnej bądź poza siecią telekomunikacyjną operatora publicznej sieci telefonicznej obsługującego urządzenie końcowe abenta.

Abonent ma prawo do zmiany przydzielonego numeru, jeśli korzystanie z niego jest uciążliwe. Ową uciążliwość należy wykazać w złożonym wniosku (np. numer telefonu abenta jest bardzo podobny do numeru jakiejś instytucji, co powoduje odbieranie wielu omyłkowych połączeń).

Kiedy operator może odmówić

Usługi telefonii stacjonarnej to w większości tzw. usługi powszechne. Należą do nich m.in. rozmowy telefoniczne, usługi faksowe, połączenia z internetem za pomocą modemu, usługa biura numerów czy dostarczanie billingu na żądanie abenta. Operator, co do zasady, nie może odmówić konsumentowi zawarcia takiej umowy, jeśli spełnia on warunki przewidziane w regulaminie. Wyjątkiem jest sytuacja, w której operator stwierdzi niską wiarygodność płatniczą potencjalnego abenta.

Przed podpisaniem umowy operator może zwrócić się do klienta o wyrażenie zgody na sprawdzenie, czy nie figuruje on na liście dłużników prowadzonej przez biuro informacji gospodarczej. Konsument może nie wyrazić na to zgody, ale musi liczyć się z tym, że operator ma prawo odmówić podpisania umowy.

Co powinna zawierać umowa

Zgodnie z art. 56 ust. 3 prawa telekomunikacyjnego umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna określać przede wszystkim nazwę, adres i siedzibę operatora. Muszą być tam również wymienione szczegółowo świadczo-

ne usługi (np. identyfikacja numeru rozmów przychodzących), jak i dane o ich jakości. Z umowy mamy się również dowiedzieć, jak długo będziemy czekać na przyłączenie do sieci lub jeśli już je posiadamy, kiedy operator rozpocznie świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Jednym z najważniejszych, o ile nie najważniejszych dla abonentów, elementów umowy jest cennik usług, w tym pakietów cenowych i promocji (jeśli z takiej skorzystaliśmy). W umowie muszą być również wymienione sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku oraz zakres obsługi serwisowej, w razie gdybyśmy mieli problemy z korzystaniem z usług.

Powinniśmy też dowiedzieć się, jakie wysokości kary umowne zapłacimy lub zapłaci operator w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnej (np. zerwania umowy przed końcem okresu jej obowiązywania, który powinien być z góry określony w dniu podpisania dokumentu). Z umowy powinniśmy też zawsze wyczytać, gdzie udać się, by zgłosić reklamację i w jakich terminach i trybie będzie ona rozpoznawana.

Uwaga na niedozwolone klauzule

Zapoznając się z treścią regulaminu, wzorca umowy lub ogólnych warunków umów abonent musi zwrócić uwagę na to, czy nie zawierają niedozwolonych postanowień umownych, szczególnie dotyczących sposobu wcześniejszego rozwiązania umowy z operatorem. Niedozwolone postanowienia umowne zostały wyszczególnione w art. 385³ kodeksu cywilnego (więcej o tym napisaliśmy na początku wademecum). Co do zasady są to warunki, które operator chce narzucić, wykorzystując nieznajomość przepisów przez klienta. Chodzi m.in. o uzależnienie zawarcia umowy od przyrzeczenia przez abenta zawierania w przyszłości dalszych umów z danym operatorem, wyłączenie obowiązku zwrotu uiszczonych zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli zrezygnujemy z zawarcia umowy lub jej wykonania lub pozbawienie abenta prawa do rozwiązania umowy.

Ustalane przez operatora ogólne warunki umów z abonentami, wzory umów i regulaminy wiążą nas jedynie wtedy, jeżeli zostały nam doręczone przy zawieraniu umowy i mogliśmy się z nimi swobodnie zapoznać. Pamiętajmy, że jeżeli treść podpisanej z nami umowy jest inna od postanowień zawartych w powyższych dokumentach, wiąże nas to, co jest zawarte w umowie.■

Kiedy jest instalacji

USŁUGI TELEKOMUNIKACJI Jeżeli w naszym nowym mieszkaniu nie ma linii telefonicznej i zdecydujemy się na jej podłączenie, pamiętajmy, że możemy zostać poproszeni przez operatora o dokumenty, które uwiarygodnią naszą zdolność finansową do regularnego placenia rachunków.

ADAM MAKOSZ

adam.makosz@infor.pl

Pracownik telekomunikacyjny gwarantuje nam możliwość posiadania przynajmniej jednego telefonu stacjonarnego w swoim domu lub mieszkaniu. Obowiązek instalacji linii abonenckiej w danym regionie ma tzw. przedsiębiorca wyznaczony.

Przedsiębiorca wyznaczony

Zostaje on wskazany w decyzji prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na podstawie najniższego kosztu świadczenia publicznie dostępnych usług telefonicznych oraz danych o jakości świadczenia tych usług zawartych w jego ofercie. Brana jest przy tym pod uwagę jego zdolność do świadczenia powszechnej usługi telekomunikacyjnej albo poszczególnych usług wchodzących w jej skład.

Obecnie przedsiębiorcą wyznaczonym na obszarze całego kraju, obejmującym 49 stref numeracyjnych, jest Telekomunikacja Polska S.A.

Aby dowiedzieć się, czy proszę o założenie telefonu skierować do innego operatora, należy skontaktować się z UKE, który ma oddziały w każdym województwie. Informacje można również uzyskać na stronie www.urtp.gov.pl. Innym rozwiązaniem jest skorzystanie z usług konkurencji. Większe miasta oferują własne, lokalne sieci telekomunikacyjne. W zależności od naszych potrzeb i zwyczajów, może się to okazać tańszym rozwiązaniem, dlatego warto porównać ceny.

Udostępnianie danych

Operator w trakcie podpisywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych może żądać od nas wyłącznie informacji i danych, które dotyczą:

- nazwisk i imion;
- imion rodziców;
- miejsca i daty urodzenia;
- adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
- numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela RP;
- nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość
- potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

EUROPEAN CONFERENCE OF POSTAL AND TELECOMMUNICATIONS ADMINISTRATIONS (CEPT): www.cept.org

Obowiązki dostawców usług telekomunikacyjnych

Regulamin

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych musi określić zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości i dostarczanym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie.

Regulamin powinien określać w szczególności:

- nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową;
- zasady wyplaty kar umownych;

- zakres obsługi serwisowej;
- standardowe warunki umowy, w tym wskazanie minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony;
- tryb postępowania reklamacyjnego.

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych musi powiadomić abenta 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 dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

możliwa odmowa telefonu

Operator telefonii stacjonarnej może uzależnić założenie telefonu w naszym domu (fachowo określając – zapewnienie przyłącza do sieci) od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwości finansowe do płacenia należności wynikających z umowy (art. 57 ust. 2 prawa telekomunikacyjnego). Poza tym może zażądać potwierdzenia oceny naszej wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu operatora lub udoświadczonych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej. Operator musi powiadomić nas o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

Negatywna ocena wiarygodności płatniczej klienta wcale nie oznacza, że dostawca usług odmówi założenia telefonu. Może to co prawda zrobić, ale w praktyce decyduje się na zawarcie umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci na warunkach mniej korzystnych dla nas. Chodzi m.in. o to, że może uzależnić założenie telefonu od zabezpieczenia zaległych opłat wynikających z tej umowy (np. wpłacania kaucji).

Zdaniem ekspertów, ta regulacja stwarza szerokie pole do nadużyć dla operatorów, ze względu na szerokie ujęcie wspomnianych regulacji. Prawo telekomunikacyjne nie wskazuje wyraźnie, jakie dokumenty mają decydować o wykazaniu zdolności użytkownika do wywiązania się ze zobowiązań finansowych wobec operatora. To on sam może swobodnie decydować, jakie dokumenty będą dla niego wystarczające do oceny naszych zdolności płatniczych.

Trzeba mieć zgodę właściciela

Jeżeli nie jesteśmy właścicielami mieszkania, w którym chcemy założyć telefon, a jedynie je wynajmujemy, czy korzystamy z niego na podstawie umowy użyczenia, przyłączenie linii telefonicznej wymaga pisemnej zgody właściciela nieruchomości. Takiego dokumentu będzie wymagał od nas najczęściej operator. Zgoda właściciela nie jest jednak wymagana, gdy dysponujemy prawem użytkownika wieczystego lub spółdzielczego prawo do nieruchomości (mieszkanie lokatorskie lub spółdzielcze własnościowe).

Osobą zobowiązaną do uzyskania zgody jest w każdym przypadku posiadacz zależny, tj. ten, kto cudzą nieruchomością faktycznie włada jak użytkownik, zastawnik, najemca, dzierżawca lub mający inne prawo do korzystania z nieruchomości. Obowiązek uzyskania zgody znajduje swoje odzwierciedlenie w przepisach kodeksu cywilnego regulujących dany typ umowy, na podstawie której użytkownik końcowy wszedł w posiadanie zależne nieruchomości.

ści. Bez zgody właściciela najemca nie może czynić w wynajętym lokalu zmian sprzecznych z treścią zawartej z nim umowy. Jeżeli więc nie zawiera ona postanowień dających nam prawo do instalowania linii telefonicznych, musimy się do niego zgłosić.

Jaki telefon założyć

Zamawiając telefon, mamy zazwyczaj do wyboru dwa typy połączeń: analogowe i cyfrowe. Łącze analogowe to zwykła linia telefoniczna z jednym numerem telefonu z możliwością podłączenia do internetu za pomocą standardowego, analogowego modemu zapewniającego maksymalną szybkość 56 kb. Korzystanie z telefonu lub internetu z standardowego modemu blokuje telefon, uniemożliwiając wykonywanie i odbieranie innych połączeń.

Jeżeli długo i często rozmawiamy przez telefon i interesują nas nowe rozwiązania technologiczne, to powinniśmy wybrać łącze cyfrowe, które umożliwia realizowanie dwóch połączeń w tym samym czasie lub jednocześnie rozmawianie i korzystanie z internetu. Cyfrowe łącze (ISDN – Integrated Subscriber Digital Network) umożliwia korzystanie z dwóch kanałów, jeden lub oba mogą być użyte do połączeń telefonicznych, internetowych czy obsługi faksu. ISDN nie wymaga wymiany żadnych zewnętrznych kabli, ewentualnie kilku domowych.

Kiedy telefon zostanie wyłączone

Jeżeli zalegamy z płatnością przez co najmniej miesiąc, operator może ograniczyć świadczenie usług. Oznacza to, że zablokowane są połączenia wychodzące – poza tymi, które nie powiększają zadłużenia. Pomimo ograniczenia musimy mieć możliwość odbierania połączeń oraz dzwonienia na numery bezpłatne, zwłaszcza na numery alarmowe. Po upływie pełnego okresu rozliczeniowego (zazwyczaj miesiąc) operator przesyła wezwanie do zapłaty z terminem co najmniej 15 dni. Jeśli termin ten upłyne, a faktury nie zostaną opłacone, operator ma prawo rozwiązać umowę z winy abonenta. ■

Jak to jest w Austrii

Austriackie ustawodawstwo (Telekommunikationsgesetz – ATK – BGBl I Nr 70/2003) nie przewiduje uprawnień dla dostawców usług telekomunikacyjnych do uzależniania zawarcia umów o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i przyłącza do sieci od ustalenia zdolności finansowej konsumenta. Ustawa ta przewiduje jednakże w par. 70 ATK, że dostawca usług telekomunikacyjnych może w przypadku opóźnienia z płatnością wstrzymać świadczenie usług.

Jak zmienić operatora

USŁUGI TELEKOMUNIKACJI Każdy abonent ma prawo zrezygnować z usług świadczonych przez swojego operatora i zerwać zawartą z nim umowę. Można to zrobić w każdym momencie i pod dowolnym pretekstem. Wówczas będziemy musieli się jednak liczyć z koniecznością zapłaty przewidzianej w umowie kary.

ADAM MAKOSZ

adam.makosz@infor.pl

Każdą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych można wypowiedzieć pod warunkiem zachowania wymogów przewidzianych w niej lub w dołączonym do niej regulaminie. Prawo telekomunikacyjne zastrzega, że warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług. Aby zmienić operatora, należy z dotychczasowym rozwiązać umowę o świadczenie usług, a następnie wybrać nowego i zawrzeć z nim bardziej korzystną dla siebie umowę.

Najpierw sprawdź umowę

Każda umowa z operatorem określa warunki korzystania z nich oraz obowiązki i uprawnienia obu stron umowy. Istotną częścią umowy są przepisy dotyczące sposobu rozwiązania jej przed upływem terminu, na który została zawarta. Powinny określać możliwość, a także długość okresu wypowiedzenia umowy, informacje o tym, w jaki sposób rozwiązuje się wcześniej, jeszcze przed upływem terminu, umowę z operatorem najczęściej zawierają regulaminy lub ogólne warunki umów, które powinny zostać dołączone abonentowi przy zawarciu umowy. Ustalenia w nich zawarte wiążą abonenta tylko wówczas, gdy operator zachowa ten wymóg.

Każda umowa o świadczenie usług może zostać rozwiązana przez każdą stronę z zachowaniem okresu wypowiedzenia albo przez abonenta ze skutkiem natychmiastowym.

Rodzaje umów

Regulaminy świadczenia usługi w szczególności najczęściej dwa rodzaje umów o świadczenie usługi: zawieranych na czas nieokreślony oraz określony, a także przewidują, w jakich przypadkach umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony.

W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo do jej rozwiązania w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu okresowi rozliczeniowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia tego okresu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.

W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy na czas określony z inicjatywy abonenta, jest on obowiązany prawie w każdym przypadku do zapłacenia kary umownej o wartości określonej w cenniku. Rozwiązanie umowy z inicjatywy abonenta dokonane może być jedynie na podstawie pisemnego oświadczenia doręczonego operatorowi za potwierdzeniem odbioru lub doręczonego operatorowi listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

Jak zachować numer

Abonent, który chce zmienić operatora, zachowując dotychczasowy numer telefonu, musi najpierw sprawdzić, czy na takich warunkach przyjmie go nowy operator. Dlatego należy wystąpić z pisemnym wnioskiem o potwierdzenie możliwości zawarcia umowy z przeniesieniem przydzielonego numeru. Wzory wnio-

Ile za przeniesienie numeru

Za przeniesienie numeru telefonicznego przy zmianie operatora może być pobrana przez dotychczasowego dostawcę jednorazowa opłata określona w jego cenniku. Wysokość opłaty nie powinna zniechęcać użytkowników do skorzystania z tego uprawnienia, a więc została uzależniona od ich subiektywnej oceny. Prezes UKE opublikował w dniu 28 marca 2006 r. na stronie internetowej UKE swoje stanowisko w sprawie wysokości opłat za przeniesienie przydzielonego numeru przy zmianie operatora. Zgodnie z tym stanowiskiem, zarówno w sieciach komórkowych, jak i stacjonarnych jednorazowa opłata za przeniesienie numeru przy zmianie operatora nie powinna być wyższa niż 50 zł.

Podstawy do odmowy

W przypadku zmiany operatora telefonii stacjonarnej, nowy operator ma prawo odmówić przeniesienia numeru tylko w następujących przypadkach:

- braku możliwości technicznych, co musi być potwierdzone stosowną decyzją prezesa UKE
- gdy twoja nowa lokalizacja znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej nowego operatora
- gdy twoja nowa lokalizacja znajduje się w innej strefie numeracyjnej niż numer, który ci przydzielono.



INDEPENDENT REGULATOR GROUP INFORMATION SHARING (IRGIS): <http://irgis.icp.pt/site/> ■ EUROPEAN RADIOCOMMUNICATIONS OFFICE (ERO): www.ero.kk

Ceny

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych określa w cenniku ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opłat.

Cennik jest podawany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie.

W razie podwyższenia cen usług dostawca jest zobowiązany, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, do powiadomienia:

- o tym abonentów na piśmie;
- innych niż abonentów użytkowników poprzez podanie tego do publicznej wiadomości.

Abonent powinien zostać także poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen.

Dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej obejmującej usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem (tzw. usługę o podwyższonej opłacie) ma obowiązek podawać wraz z numerem tej usługi do publicznej wiadomości cenę za jednostkę rozliczeniową połączenia ze wskazaniem ceny netto i brutto. Dostawca takiej usługi powinien zapewnić, aby użytkownik końcowy w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej był każdorazowo informowany, przed rozpoczęciem naliczania opłat, o cenie jednostki rozliczeniowej połączenia do numeru danej usługi. Świadczenie usługi o podwyższonej opłacie odbywa się na podstawie umowy.

iw a

Źródło: Prawo telekomunikacyjne

słów o zgodę na przeniesienie numeru można znaleźć na stronach internetowych operatorów. Wniosek powinien zawierać imię, nazwisko i adres korespondencyjny abonenta, a także wskazywać przydzielony numer, z którym abonent chce się przenieść do nowego dostawcy usług. Taki wniosek zawiera również zgodę na przetwarzanie danych osobowych dla celów przeniesienia. Wniosek można przesłać pocztą lub osobiście złożyć u operatora, np. w punkcie sprzedaży.

Odmowa tylko w drodze wyjątku

Nowy operator musi rozpatrzyć wniosek w ciągu siedmiu dni od dnia jego złożenia i niezwłocznie poinformować abonenta na piśmie, czy umowa może zostać z nim zawarta. Jeżeli przeniesienie numeru jest możliwe, powinien wskazać przewidywany termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Jeśli uzna, że zmiana operatora z przeniesieniem numeru nie jest możliwa, musi uzasadnić swoje stanowisko.

Jeśli nowy dostawca usług zgodzi się przyjąć abonenta z jego dotychczasowym numerem telefonu, pozostaje załatwienie formalności u dotychczasowego operatora. Należy złożyć pisemny wniosek o rozwiązanie umowy o świadczenie usług z przeniesieniem dotychczasowego numeru. Do takiego wniosku załącza się kopie zawiadomienia otrzymanego od nowego operatora zwykle jest to osobne zaświadczenie o możliwości przeniesienia numeru. Stary operator ma 14 dni od złożenia wniosku na poinformowanie abonenta na piśmie o terminie i warunkach rozwiązania umowy. Taki termin nie może przypadać wcześniej niż przewidywany termin rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę. Abonent musi więc mieć zapewnioną ciągłość usług, przeniesienie numeru nie może powodować przerwy dłuższej niż 24-godzinną, chyba że na dłuższą zgodził się abonent.

Jeżeli wiemy już, w jakim terminie i na jakich zasadach rozwiążemy umowę z dotychczasowym operatorem, wówczas można już zawrzeć umowę z nowym dostawcą. Taka umowa powinna określać termin rozpoczęcia świadczenia usług, który będzie zgodny z terminem rozwiązania umowy przez dotychczasowego operatora (chyba że abonent chce zawrzeć umowę w późniejszym terminie).

Jeżeli operator bezprawnie odmówi przeniesienia numeru albo zrobi to sprzecznie z przepisami lub wnioskiem abonenta (np. powoduje dłuższą przerwę w świadczeniu usług, niż życzy sobie osoba przenosząca numer), wówczas abonent może wystąpić do prezesa UKE z wnioskiem o interwencję. Taką skargę można złożyć w urzędzie osobiście lub na piśmie, a nawet przesłać e-mailom. ■

Podstawa prawna

- Rozporządzenie ministra infrastruktury z dnia 1 marca 2006 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. nr 42, poz. 290).
- Ustawa z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171, poz. 1800 ze zm.).
- Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 ze zm.).

Polubowne rozstrzygnięcie sporów

USŁUGI TELEKOMUNIKACJI Spór między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być rozstrzygnięty podczas postępowania mediacyjnego, a także przez sąd polubowny.

IWONA JACKOWSKA

iwona.jackowska@infopr.pl

Zasady polubownego rozstrzygnięcia sporów określa prawo telekomunikacyjne. Zgodnie z nim, do prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej można wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie zaistniałego sporu lub do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy prezese UKE – z wnioskiem o rozpatrzenie sporu i wydanie wyroku rozstrzygającego spór. Oczywiście pozostaje jeszcze inna droga – pozew do sądu powszechnego.

Przewodzenie mediacji

Postępowanie jest prowadzone wyłącznie korespondencyjnie. Wniosek o postępowanie mediacyjne można wysłać pocztą na adres delegatury Urzędu w województwie właściwym ze względu na miejsce zamieszkania. Postępowanie mediacyjne prowadzi prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Dostawca usług jest zapoznawany z roszczeniem konsumenta, stronom sporu przedstawione zostają przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje rozstrzygnięcia sporu i terminu do polubownego zakończenia sprawy. Jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie zostanie w ten sposób zakończona, UKE odstepuje od postępowania. Podobnie jest, gdy co najmniej jedna ze stron złoży oświadczenie, że nie zgadza się na polubowne zakończenie sprawy.

Przed sądem polubownym

Działające przy prezese UKE stałe polubowne sądy konsumentckie rozpatrują spory:

- o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi,
 - o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług pocztowych.
- Jak wyjaśnia UKE, do wszczęcia postępowania potrzebne jest złożenie wniosku do sądu – przez konsumenta, przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub operatora pocztowego – z roszczeniami i uzasadnieniem.
- Do wniosku należy dołączyć:
- odpis wniosku podpisany odręcznie,

■ zapis na sąd polubowny w dwóch egzemplarzach podpisanych odręcznie,

■ dwie kopie umowy zawartej pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym lub operatorem pocztowym,

■ kserokopie wszystkich innych dokumentów związanych ze sprawą w dwóch egzemplarzach.

Odpis wniosku jest kierowany do drugiej strony, jeśli zgodzi się ona na rozpoznanie sporu przez sąd polubowny, jego przewodniczącą wyznacza termin rozprawy, nie dłuższy niż miesiąc. Strony są ponadto zobowiązane do wskazania w ciągu tygodnia swoich arbitrów (po jednym z każdej strony), którzy wejdą do składu orzekającego. Jeśli tego nie zrobią, arbitrzy zostaną wyznaczeni z urzędu.

Koszty postępowania

Postępowanie przed sądem polubownym wiąże się z koniecznością poniesienia opłat. Składają się na przede wszystkim wynagrodzenia arbitrów i superarbitra oraz wydatki ponoszone w związku z wykonywaniem przez nich obowiązków, np. koszty przejazdu, noclegu, diety. Obecnie stawki wynagrodzenia za udział w posiedzeniu sądu wynoszą:

- 50 zł brutto dla superarbitra,
- 25 zł – dla arbitra.

Ponad 600 spraw

Według danych UKE od początku działalności sądu wpłynęło 678 spraw konsumentckich, w tym 102 wnioski o zapis na sąd polubowny podpisane przez konsumentów (zapis na sąd dokonany przez obie strony jest niezbędny, aby można było rozpocząć rozpatrywanie sprawy przez arbitrow sąd).

Gdzie odbywają się rozprawy

Rozprawy Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy prezese UKE odbywają się w zależności od miejsca zamieszkania konsumenta, czyli w poszczególnych województwach, w siedzibach właściwych miejscowo oddziałów okręgowych UKE oraz w stołecznej siedzibie Urzędu (wykaz adresów na stronach A7-A8).

Pomoc dla konsumentów

- Osoba kierująca do sądu pismo lub wniosek otrzymuje informacje dotyczące możliwości rozpatrzenia sprawy poprzez wniesienie sprawy do sądu polubownego (razem ze wzorem wniosku do sądu oraz formularza zapisu na sąd polubowny) albo złożenie wniosku do prezesa UKE o rozpatrzenie sporu w drodze mediacji.
- Informacje o sądzie polubownym, wzory wniosków i zapisu na sąd polubowny znajdują się na stronie internetowej Urzędu (www.uk.gov.pl), a także na tablicy ogłoszeń w Centrali UKE oraz w oddziałach okręgowych UKE.
- Informacje o sądzie polubownym są udzielane telefonicznie pod nr tel. (0 22) 53 49 178 lub za pośrednictwem poczty e-mail: sadpolubowny@uke.gov.pl.



EUROPEAN PUBLIC TELECOMMUNICATIONS NETWORK OPERATORS (ETNO): www.etno.be ■ EUROPEAN TELECOMMUNICATIONS OFFICE (ETO) www.eto.dk

Ochrona użytkownika końcowego

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej w celu ochrony użytkownika końcowego może nałożyć na przedsiębiorcę telekomunikacyjnego o znaczącej pozycji rynkowej na rynku usług detalicznych następujące obowiązki:

- niestawiania zawyżonych cen usług;
- nieutrudniania wejścia na rynek innym przedsiębiorcom;
- nieograniczania konkurencji poprzez ustalanie cen usług zaniżonych w stosunku do kosztów ich świadczenia;
- niestosowania nieuzasadnionych preferencji dla określonych użytkowników końcowych, z wyłączeniem przewidzianych w ustawie;
- niezobowiązania użytkownika końcowego do korzystania z usług, które są dla niego zbędne.

Obowiązki te prezes UKE ustala w decyzji, w której może w szczególności:

- określić maksymalne ceny usług albo
- określić wymagany przedział cen usług ustalony na podstawie cen stosowanych na porównywalnych rynkach państw członkowskich albo
- nałożyć obowiązek:
 - a) prowadzenia rachunkowości regulacyjnej zgodnie z zatwierdzoną przez prezesa UKE instrukcją lub
 - b) prowadzenia kalkulacji kosztów usług zgodnie z zatwierdzonym przez prezesa UKE opisem kalkulacji kosztów lub
 - c) określania cen usług na podstawie kosztów ich świadczenia lub
- nałożyć obowiązek przedstawiania do zatwierdzenia cennika lub regulaminu świadczenia usług.

iwa