

Prawa Konsumenta: Ubezpieczenie sprzętu RTV/AGD

Nie ma konsumenta, który kupując w ostatnich kilku latach sprzęt RTV/AGD nie byłby zachęcany- mniej lub bardziej intensywnie- do zakupu dodatkowego ubezpieczenia sprzętu. Sprzedawcy kuszą wizją naprawy a nawet wymiany sprzętu na nowy w każdej sytuacji- zalany kawą laptop przestał działać? Żaden problem - dzięki ubezpieczeniu bez problemu wymienimy komputer na nowy. Matryca telewizora została mechanicznie uszkodzona? Wykupując polisę mamy pewność, że zostanie naprawiona - i tak dalej, itd... Sklepy reklamują ubezpieczenia jako lek na całe zło. Choć wizje roztaczane przez sprzedawców są kuszące, często okazuje się, że zapisy umowne nie zawsze stanowią potwierdzenie obietnic, jakie słyszymy w sklepie. Oczywiście, nie zawsze ubezpieczenie okazuje się być niekorzystne; w niektórych sytuacjach jego wykupienie jest pomocne- tym bardziej warto poznać zasady jego działania, żeby świadomie z niego skorzystać.

Przede wszystkim pamiętajmy o pewnych różnicach definicyjnych- sprzedawcy często upraszczają definicję ubezpieczenia sprowadzając ją do miana przedłużonej gwarancji. Tymczasem dodatkowe ubezpieczenie nie jest żadną „przedłużoną gwarancją” rozumianą jako ta udzielana przez producenta. To dodatkowa polisa na dany sprzęt, zawierana z ubezpieczycielem. Sklep jedynie pośredniczy w procesie zawarcia umowy o zakupie ubezpieczenia. Jest to o tyle istotne, ponieważ wbrew mylnemu przekonaniu po wygaśnięciu gwarancji producenta sklep nie bierze udziału w reklamacji sprzętu z tytułu wykupionego ubezpieczenia. Więc to nie jest tak, że w sytuacji stwierdzenia wady sprzętu, zapakujemy go w oryginalne opakowanie i wraz z gwarancją i kompletem dokumentów zawieziemy do sklepu. W większości przypadków ubezpieczyciel zastrzega w umowie, że awarię najpierw trzeba zgłosić telefonicznie do Centrum Autoryzacji Szkód (CAS) pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia. Ponadto to ubezpieczyciel wskazuje punkt naprawczy - jeśli sprzęt waży więcej niż 10 kg, konsument sam musi dostarczyć sprzęt do wyznaczonego przez ubezpieczyciela miejsca - w ciągu 14. dni od dnia zgłoszenia awarii. Oczywiście, może to być sklep, w którym nabyliśmy towar, ale nie musi. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie 30. dni od daty otrzymania zawiadomienia o awarii.

Ubezpieczenie oferowane przez sprzedawców występuje w kilku wariantach. Z reguły jest to:

- wariant podstawowy - dotyczący awarii sprzętu. Wariant udziela ochrony na podobnych zasadach, na jakich udzielana jest standardowa gwarancja.
- wariant rozszerzony -dotyczy:1) awarii sprzętu, 2) przypadkowego uszkodzenia sprzętu, 3) nieszczęśliwego uszkodzenia sprzętu i 4) kradzieży - w zależności od ceny ubezpieczenia. Oczywiście, w cenie najwyższej możemy wykupić ubezpieczenie od wszystkich czterech wypadków. Teoretycznie wariant ten dotyczy sytuacji, o których opowiadają konsumentom sprzedawcy: zalania sprzętu, uszkodzeń mechanicznych itd.
- wariant pełny -dotyczy połączenia ofert dwóch powyższych wariantów.

Oczywiście, przyporządkowanie zdarzeń do poszczególnych wariantów zależy od indywidualnej oferty ubezpieczyciela. Przeglądając rodzaje ubezpieczeń w internecie (wzory umów polis są dostępne w sklepach on-line handlujących RTV/AGD), natrafiliśmy na ofertę, w której wariant pełny dotyczył awarii sprzętu lub nieumyślnego uszkodzenia sprzętu lub utraty sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku, zaś wariant rozszerzony - dotyczył awarii sprzętu lub jego przypadkowego uszkodzenia. Pomińmy jednak szczegółową prezentację kombinacji ofert dostępnych na rynku, bo w każdym przypadku i tak okazuje się, że diabeł tkwi w szczegółach - i to one są tu najistotniejsze. Zwłaszcza definicyjne. Bo czym różni się „nieumyślne uszkodzenie sprzętu” od „przypadkowego uszkodzenia sprzętu”? Dla przeciętnego użytkownika języka polskiego z pewnością niczym, ale w umowie, a zwłaszcza przy próbie wyegzekwowania ubezpieczenia ma to ogromne znaczenie. Nie bez kozery już w pierwszych paragrafach umowy ubezpieczyciel zastrzega, że *definicje używanych pojęć mogą odbiegać od typowego, powszechnego ich znaczenia jak też od definicji zawartych w ogólnie obowiązujących przepisach prawa*. Każda umowa zawiera słowniczek z definicjami pojęć, które obowiązkowo należy przeczytać! Od tego, co ubezpieczyciel rozumie pod pojęciem „przypadkowe uszkodzenie” czy „nieszczęśliwy wypadek” zależy wynik starań o uzyskanie ubezpieczenia. Co to oznacza w praktyce? Przykładowo, definicja „nieszczęśliwego wypadku”. Cytując za jednym z ubezpieczycieli, to *nagle zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, wskutek którego uszkodzeniu uległ ubezpieczony sprzęt, który w chwili tegoż wypadku był użytkowany w sposób zgodny z instrukcją obsługi* -

te ostatnie stwierdzenie ma kluczowe znaczenie. I tak, wylanie kawy na klawiaturę nie będzie więc kwalifikować się jako przypadkowe uszkodzenie sprzętu, bowiem instrukcja obsługi jasno zaznacza, że nie należy stawiać sprzętu w pobliżu ciekłych artykułów spożywczych. Tak więc jeśli konsument nie przeczytał umowy i zdecydował się na zakup ubezpieczenia obejmującego wariant nieszczęśliwego wypadku w takim rozumieniu jak powyżej i liczy, że uzyska ubezpieczenie w takiej czy podobnej sytuacji, to może się srogo rozczarować. Kolejną częstą praktyką jest to, że konsument w trakcie zgłaszania awarii musi także wykazać, że *użył dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia* (cytat zaczerpnięty z warunków ubezpieczenia)– zgłaszając awarię należy o tym pamiętać, gdyż z reguły każdy ubezpieczyciel zastrzega, że jeżeli ubezpieczony nie dopełni obowiązku ratowania przedmiotu, to takie postępowanie stanowi podstawę do uznania zgłoszenia za nieważne lub zmniejszenie odszkodowania. Przed podpisaniem umowy należy więc dopytać o szczegółowy zakres proponowanego ubezpieczenia (wtedy będziemy mieć wiedzę, za jakie szkody odpowiada ubezpieczyciel).

Językowe, definicyjne i prawne aspekty to nie jedyne niespodzianki, jakie mogą spotkać konsumenta, który zamiast przeczytać umowę, uwierzył sprzedawcy „na słowo”. Często zdarza się, że polisa, mimo, iż zawarta na pięć lat obejmuje naprawę tylko jednej szkody i tym samym gwarantuje tylko jedną naprawę. W takim przypadku po jednorazowym wywiązaniu się z umowy, odpowiedzialność ubezpieczyciela wygasa. Na etapie podpisywania umowy dopytajmy więc o szczegóły związane z terminem trwania umowy.

By ustrzec się od niespodzianek, przed wykupem ubezpieczenia należy przeczytać umowę. Oczywiście, kilka stron drobnego druku pisanego prawniczym, skomplikowanym językiem raczej do tego nie zachęca. Przeciętny konsument nie będzie analizował punkt po punkcie każdego paragrafu. Warto jednak poświęcić te kilka minut i w razie konieczności wyjaśnienia niezrozumiałych zapisów– dopytać sprzedawcę. Unikniemy wówczas przykrego rozczarowania i straty pieniędzy. Ubezpieczenia nie należą do tanich, z reguły obliczane są na podstawie wartości sprzętu. Zanim podejmiemy decyzję, dokładnie, przeczytajmy umowę, a w razie wątpliwości warto zawrócić się o pomoc do Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów. Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów mieści się w budynku Starostwa Powiatowego w Hajnówce (ul. A. Zina 1.)

Katarzyna Miszczuk

konsultacja merytoryczna: Danuta Rola