

Towar dotknięty uważa się za sprzedany

19 czerwca 2020

Naprawa gwarancyjna telefonu komórkowego jest zjawiskiem równie możliwym, jak zorza polarna na równiku.

Mój znajomy czas jakiś temu wkurzał się, że wykupił sobie od operatora komórkowego usługę, w której zawarta była obietnica dostępu do jednego z kanałów filmowych. Była, a potem przestała być i operator w oględnych słowach kazał się koledze przenieść na drzewo w celu prostowania bananów. Tyle, że kumpel mógł w dalszym ciągu wchodzić do internetu, gadać i esemesować. A ja nie.

Won z salonu

Zdechła mi bowiem pięcioletnia komórka. Na amen. Koleżanka ma sprawną, ale ponieważ nie miała w niej jakiejś wymaganej w jej pracy funkcji, to kupiła sobie nową, a tę lunie mi za stówę. Kupuję. I dupa. Stara karta SIM nie pasuje. Do tego modelu pasuje tylko mniejsza.

Wchodzę na stronę Plusa i widzę, że za 25 zł wymienią mi ustrojstwo na nowe, pod warunkiem, że jestem właścicielem lub użytkownikiem. Co prawda właścicielem wszystkich komórek w domu jest żona, która bawi akurat na tygodniowym wyjeździe, ale użytkownikiem jestem jak najbardziej. Jadę parę kilometrów do punktu, który jest w stanie wymienić mi kartę. Tyle, że nie jest.

Panowie wyciągają jakiś kwit, gdzie jak byk stoi, że do wymiany karty SIM musi być właściciel. I kropka. To nic, że wymiana karty na taką, która wlezie do telefonu nie zmienia niczego. Zostaje ten sam numer i ten sam właściciel. I nieważne, że w dowodzie mam to samo co właścicielka nazwisko.

Nawet adres ten sam. Regulamin teleoperatora jest jednoznaczny i każe mi się walić.

Gdyby nie ten wpis na stronie internetowej o bezproblemowej możliwości uzyskania mniejszej karty, nie marnowałbym, ani czasu ani paliwa. Zrobiłbym to, co zrobiłem po przyjeździe do domu. Znalazłem w sieci stronę na której opisano, w jaki sposób za pomocą kartki, ołówka, linijki i nożyczek przerobić dużą kartę SIM na małą. Po kwadransie, bez żadnej łaski sieci komórkowej nowy telefon już działał.

Komórkowy pas cnoty

Wkurzenie na Plusa jednak nie przechodziło, ba spotęgował się, gdy po paru minutach od uaktywnienia smartfona dostałem SMS, że mogę sobie przez parę dni kogoś bliskiego poszpiewować za darmo. A potem już za kasę. Wystarczy, że przechwyć jego komórkę pod byle pozorem na jedną dobę, aby bez wiedzy tej osoby wyrazić SMS-em zgodę na inwigilowanie.

Sprawę znałem, bo opisywałem ją parę lat temu. I mimo ciśnięcia różnych rzeczników, inspektorów i nawet organizacji pozarządowych zajmujących się wolnościami obywatelskimi, nic się nie zmieniło. Każdy może inwigilować każdego. Mąż żonę, żona męża, chłopak dziewczynę, a pracodawca pracownika, który ma służbową komórkę. O każdej porze dnia i nocy ktoś zainteresowany gdzie dana osoba jest, dostanie jej namiar z dokładnością do 2 metrów. I to wszystko bez żadnych kołomyj z osobistym stawiennictwem, legitymowaniem się, podpisami wyrażającymi zgodę na inwigilację. Nic z tych rzeczy. Wysyłamy jednego SMS-a, a następnego dnia odpowiadamy SMS-em z komórki którą chcemy śledzić.

Taki myk można zamówić u wszystkich firm świadczących usługi komórkowe. Pod szczytnym i przez nikogo nie sprawdzanym hasłem ochrony dziecka. Bo prywatna inwigilacja hula pod nazwą „Gdzie jest dziecko”, ewentualnie „Gdzie jest bliski”.

Z notariuszem po telefon

Skrobnąłem do Plusa pytanie. „Czy Państwa Firma nie ma wątpliwości prawnych i etycznych umożliwiając ludziom wzajemnie się inwigilować ramach reklamowanej w sieci ofercie „gdzie jest dziecko”? No i pozwoliłem sobie na uwagę dotyczącą wymiany kart SIM.

Odpowiedział pan Arkadiusz Majewski. „Oferowane przez naszą sieć usługi są legalnie dostępnymi produktami. Usługa Gdzie jest bliski pozwala np. na lokalizowanie miejsca pobytu dziecka, do czego każdy rodzic ma prawo, czy starszych i chorych członków rodziny, którym może uratować zdrowie i życie. Aktywacja tej usługi odbywa się nie tylko na urządzeniu osoby lokalizującej, ale wymaga też potwierdzenia czyli zgody bliskiego, który ma być monitorowany”.

Zapomniał jednak dodać, jak odbywa się takie potwierdzenie i że to kpina z prawa do prywatności. Zwłaszcza w kontekście tego co pan z Plusa napisał w drugiej sprawie. Czyli „wymiana karty SIM jest dokonywana w punktach sprzedaży sieci Plus na zlecenie właściciela lub osoby pisemnie upoważnionej”. Oczywiście po wylegitymowaniu.

To jeszcze nic. Parę dniu później na jednej ze stron operatora telefonii komórkowej zniknęły zajawki o tym, że karty wymienić może właściciel lub użytkownik, a pojawiło się coś takiego „Kartę SIM możesz wymienić jeśli jesteś właścicielem numeru telefonu lub osobą pisemnie upoważnioną przez właściciela”. Gdyby jednak ktoś uwierzył i pobiegł z upoważnieniem współmałżonka na którego jest telefon, to gównie załatwi. Bo otóż na kolejnej stronie Plusa było coś innego „Kartę SIM możesz wymienić jeśli jesteś właścicielem numeru telefonu lub osobą pisemnie upoważnioną przez właściciela (pełnomocnictwo poświadczone notarialnie)”.

Bezpłatnie, czyli za 9 stów

Karta SIM nawet nowa, to i tak ledwie kilkadziesiąt złotych. Natomiast smartfon to z reguły gadżet za złotych kilkaset. Stąd, gdy żona która będąc od paru miesięcy posiadaczką spłacanego w abonamencie telefonu zaczęła rzucać kurwami, bo w czasie oglądania jakiejś bzdury z You Tube'a jej Samsung zamilkł, zgasł i w ogóle przestał ujawniać oznaki życia, powodów do stresu nie widziałem, bo wszak aparat miał 2 lata gwarancji.

Nerwy przyszły parę dni później, gdy pani z biura operatora, do którego padnięta komórka powędrowała, oddzwoniła informując, że bezpłatna naprawa gwarancyjna nie jest możliwa. A jak chcemy żeby Samsung był sprawny, to przyjemność ta będzie nas kosztowała 900 zł. Znaczy jakieś 2 stówy więcej niż wynosiła cena zakupu nowki. A dlaczego?

Bo „płyta główna nosiła ślady zawilgocenia co powoduje, że sprzęt gwarancji nie podlega”. Podczas odbierania od pani martwej komórki, operator udostępnił zdjęcie fragmentu tejże zmoczonej płyty wykonane przez serwisantów koreańskiego sprzętu.

Parę metrów od biura teleoperatora jest zakład komórki reperujący. Pan fachowiec widząc Samsunga w otoczeniu kwitów nie pytał o nic.

„Zawilgocenie pewnie znaleźli. Jak zawsze” – stwierdził. A potem opowiedział, że 90 procent sprzętu, który naprawia, to smartfony na gwarancjach zwrócone przez serwisy firmowe z powodu zawilgocenia albo uszkodzeń mechanicznych. Te drugie to nawet minimalne zadrapania albo pęknięcie szybki, które nie ma nic wspólnego z tym, że urządzenie nie działa, ale jest powodem do odmówienia bezpłatnej naprawy.

Dokładnie tak samo jest z wilgocią. Ta może się dostać do urządzenia nawet wtedy gdy przyjdziemy z telefonem z dworu i

wejdziemy do zaparowanej kuchni lub łazienki. Ślady wilgoci się na płycie pod obudową pojawiają. Tyle, że komórka będzie działała, bo woda nie uszkodzi żadnego z ważnych układów. Natomiast sam fakt, że wilgoć wniknęła w sprzęt, jest dla gwarancji dyskwalifikująca.

Pan fachowiec dodał też, że bardzo rzadko spotyka się z tym, że na skutek tej wilgoci komórka pada. Wystarczy wymienić jakąś duperele, która odmówiła posłuszeństwa bez związku z wodą i urządzenie działa.

Użytkownik jest zawsze winny

Oczywiście w firmowych serwisach to wiedzą, ale narzucona im przez korporację procedura przewiduje, że zamiast bawić się z wymianą podzespołu, wkłada się do telefonu całą nową płytę. Dzięki temu serwis ma mało pracy, a właściciele komórek na gwarancji płacą za naprawę jak za zboże. Co jest o tyle istotne, że co miesiąc do autoryzowanych punktów serwisowych trafia ponad 100 tysięcy komórek. I niech tylko jedna trzecia okaże się nie do naprawienia, zmuszając właściciela do wydania kasy na nowy sprzęt, albo droższą od niego naprawę.

Tylko jedna trzecia, bo połowa komórek trafiających do serwisów wymaga najczęściej przeinstalowania lub aktualizacji. Parę procent to wady fabryczne, część napraw wykonywanych przez naprawiaczy sprzętu to wymiana gniazdek. Reszta zaś to usterki gwarancyjną naprawę uniemożliwiające – utopienie, przegrzanie bądź upadek. Ponieważ komórka służy do tego do czego służy, to nie ma siły, by po paru dniach, któraś z dyskwalifikujących gwarancję ewentualności nie wystąpiła. Wystarczy się spocić, lub czyszcząc gniazdko napluć do środka, by o gwarancji zapomnieć.

Najgorsze, że nie na sposobu, by z tym fantem coś zrobić. Jesteśmy uwiązani prawem unijnym. Z jednej strony daje nam to długie 24-miesięczne okresy gwarancji. Z drugiej musimy mieć te same co inni uregulowania prawne. Niemal rok temu sprawą

zajął się nawet Parlament Europejski. I przyjął rezolucję z apelem, by sprzęt psuł się rzadziej, a jeśli już – to by części zamienne nie były zbyt drogie.

„Musimy sprawić, aby nie trzeba było wyrzucać telefonu, w którym zniszczona jest tylko bateria. Musimy upewnić się, że konsumenci wiedzą, jak długo urządzenia będą działać i jak można je naprawić” – krzyczał z trybuny europoseł Zielonych Pascal Duran, a jego wystąpienie przyjęto z aplauzem. I ze śmiechem ze strony producentów, bo choćby nie wiadomo jakie przepisy wymyślono, koncerny i tak wyjdą na swoje.

Bo przecież choć mamy UOKiK, mamy organizacje konsumenckie, mamy prokuraturę, policję i stada kontrolerów, to pana serwisanta firmowego możemy i tak jedynie w tyłek pocałować.

Autorstwo: Stefan Płonicki

Źródło: Trybuna.info