TELEKOMUNIKACJA STACJONARNA – DWA POSTĘPOWANIA

* ***Mam 93 lata, niedowidzę i niedosłyszę. Uwierzyłam w to co mówiła kobieta przez telefon i w to co mówił kurier* – to jedna ze skarg konsumentów na spółkę Telekomunikacja Stacjonarna.**
* **Urząd wszczął dwa postępowania przeciwko temu przedsiębiorcy. Zarzuty dotyczą m.in. podszywania się pod dotychczasowego operatora.**
* **Jeżeli dostałeś nakaz zapłaty z sądu, pomoże ci Stowarzyszenie Aquila.**

**[Warszawa, 2 października 2018 r.]** UOKiK sprawdził działania Telekomunikacji Stacjonarnej po licznych skargach od konsumentów i rzeczników konsumentów. Wskazywali oni przede wszystkim, że spółka podaje się za dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego, a w rzeczywistości oferuje zupełnie nową umowę. Taka praktyka stosowana jest głównie wobec osób starszych. Efektem podpisania nowego kontraktu może być konieczność opłacania dwóch abonamentów i zapłata kary umownej w przypadku rezygnacji z jednego z nich.

- *Zebrane skargi dały podstawę do wszczęcia dwóch postępowań wobec Telekomunikacji Stacjonarnej. Pierwsze dotyczy praktyk stosowanych przez spółkę, m.in. podszywania się pod inne firmy i niedostarczania pełnej dokumentacji umownej. Drugie prowadzone jest w sprawie uznania za niedozwolone postanowień wzorców umownych. Chodzi tu m.in. o automatyczne przedłużanie kontraktu na czas określony* - mówi prezes UOKiK, Marek Niechciał

**Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów**

Z otrzymanych skarg i ustaleń urzędu wynika, że przedstawiciele Telekomunikacji Stacjonarnej w trakcie rozmowy telefonicznej i późniejszej wizyty w domu konsumenta informują, że reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, przede wszystkim spółkę Orange.

**Przykłady skarg:** *Zarówno osoba, która rozmawiała ze mną przez telefon jak i kurier, który przyjechał z umową do mnie do domu mówili, że są z Orange.*

*Telemarketerka przedstawiła się jako „telekomunikacja”, powołała się na dane dotyczące mojego abonamentu a na moje pytanie, czy chodzi o firmę Orange bez wahania odpowiedziała, że tak.*

Inne zarzuty UOKiK dotyczą obciążania konsumentów opłatą aktywacyjną i karą za zerwanie umowy, nawet jeżeli zrezygnowali z przeniesienia numeru do Telekomunikacji Stacjonarnej, a spółka nie rozpoczęła świadczenia usług abonamentowych. Zgodnie z prawem jeżeli konsument nie rozpoczął korzystać z abonamentu nowej firmy nie powinien ponosić opłat wymaganych przez Telekomunikację Stacjonarną. Takie praktyki spółki mogą utrudniać konsumentom korzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów grozi kara finansowa do 10 proc. obrotu przedsiębiorcy.

**Niedozwolone klauzule**

Drugie z postępowań dotyczy uznania za niedozwolone czterech postanowień we wzorcach umownych stosowanych przez Telekomunikację Stacjonarną. Zgodnie z pierwszym z nich umowa na 2 lata przedłuża się automatycznie o taki sam okres, jeżeli konsument nie złoży oświadczenia, że nie chce dłużej korzystać z usług spółki. Zgodnie z przepisami, **przedsiębiorca** nie może narzucić konsumentowi takiego rozwiązania**.**

Trzy kolejne klauzule to automatyczne oświadczenia konsumenta: o zapoznaniu się i akceptacji umowy, cennika i regulaminu, a także nieodwołalne pełnomocnictwo do przeniesienia numeru. W każdym z tych przypadków konsument powinien mieć możliwość odmowy.

To nie pierwsza firma z branży telekomunikacyjnej, wobec której prezes UOKiK wszczął postępowanie związane z nieprawidłowościami występującymi przy zawieraniu umowy. Na przykład w lipcu 2018 r. za podszywanie się pod dotychczasowego dostawcę i stosowanie klauzul niedozwolonych UOKiK nałożył [1,8 mln zł kary na Nasza SA](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14658), wcześniej karę [1,5 mln zł dostała Twoja Telekomunikacja](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14245), a  [prawie 500 tys. zł - Telekomunikacja Cyfrowa](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13507). Podobne nieuczciwe praktyki stosują też sprzedawcy prądu, np. ukarany w grudniu 2016 r. [Polski Prąd i Gaz](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12998), który ma zapłacić ponad 10 mln zł.

**Pomoc dla konsumentów**

* Zerwałeś umowę, a mimo to po jakimś czasie dostajesz nakaz zapłaty lub pismo z sądu? Jak najszybciej skontaktuj się ze [Stowarzyszeniem Aquila](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14565), które udziela pomocy prawnej **na etapie sądowym**. Pamiętaj, że na obronę przed nakazem zapłaty masz tylko 14 dni od dnia, w którym go odbierzesz.
* Firma telekomunikacyjna wprowadziła cię w błąd i podpisałeś umowę? Możesz od niej odstąpić bez podawania powodu w ciągu 14 dni. Jeśli ten termin minął, możesz uchylić się od skutków oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. W rozwiązaniu umowy pomoże ci [miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php). Po więcej informacji zadzwoń na infolinię konsumencką: 801 440 220.

**Dodatkowe informacje dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Oddziały Federacji Konsumentów](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088, 22 55 60 430  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)