KARY PREZESA UOKiK ZA „NĘKANIE” TELEFONAMI

* ***Jestem prześladowany notorycznymi telefonami***; ***Codziennie jestem nękana***- **tak opisali skarżący się konsumenci intensywne, niechciane telefony dotyczące fotowoltaiki.**
* **Prezes UOKiK potwierdził, że Asmanta Call Center wykonywała połączenia telefoniczne nie mając uprzedniej zgody na kontakt.Jednocześnie wprowadzała konsumentów w błąd, znacznie zawyżając kwoty możliwych do pozyskania dotacji.**
* **Prezes Urzędu ukarał spółkę oraz osoby zarządzające karami w łącznej wysokości blisko 1,5 mln zł.**

**[Warszawa, 12 lipca 2023 r.]** Asmanta Call Center zajmuje się telemarketingiem zleconym przez swoich kontrahentów. Połączenia wykonywane są przez konsultantów lub za pośrednictwem udziału oprogramowania do automatyzacji rozmów. Telemarketerzy oraz automatyczne „boty” dzwonią do konsumentów m.in. z ofertą wykonania instalacji fotowoltaicznych oraz zapraszają na spotkania handlowe. Przedsiębiorca zajmuje się również zbieraniem podczas tych rozmów telefonicznych danych potencjalnych klientów (tzw. leadów).

Dzwonienie z informacją handlową do osób, które nie wyraziły na to zgody, jest niedozwolone prawnie, o zgodę nie można również pytać na początku rozmowy. Taką nieuczciwą praktykę stosowała Asmanta, która nie posiadała pozwolenia właścicieli numerów telefonicznych na marketing bezpośredni. Do UOKiK wpłynęły skargi od konsumentów, którzy zgłaszali, że otrzymywali liczne niechciane połączenia. Niektórzy twierdzili wręcz, że miały one nękający charakter i utrudniały im życie. - *Chciałabym złożyć skargę na uprzykrzanie życia ciągłym nękaniem telefonicznym –* zgłosiła skarżąca się konsumentka. Inna osoba wyraziła swoje niezadowolenie - *Nie jestem zainteresowana ani fotowoltaiką, ani darmowym laptopem, ani niczym innym. Nie jestem zainteresowana żadną komunikacją marketingową od jakiekolwiek podmiotu, a zwłaszcza nie życzę sobie nękania przez roboty.*

Ponadto podczas rozmów telemarketerzy przekazywali nieprawdziwą informację, że konsument może liczyć na 20,5 tys. zł dotacji przy wykonaniu mikroinstalacji fotowoltaicznej w ramach rządowego „Programu Priorytetowego Mój Prąd Część 1) Program Mój Prąd na lata 2021-2023”. W rzeczywistości kwota takiej dotacji na fotowoltaikę mogłaby wynieść maksymalnie 5 tys. zł. Gdy konsumenci zgłaszali wątpliwości co do wysokości dotacji, byli zapewniani o możliwości uzyskania wysokiej korzyści. Aby zachęcić odbiorców do zainstalowania fotowoltaiki, w scenariuszach rozmów zawarte było także straszenie ryzykiem tzw. blackoutu, czyli wyłączenia prądu, lub kilkukrotnym wzrostem cen energii.

- *Zajmująca się telemarketingiem spółka Asmanta Call Center naruszała zbiorowe interesy konsumentów. Wykonywała za pośrednictwem konsultantów oraz zautomatyzowanego oprogramowania połączenia telefoniczne, nie mając uprzedniej zgody konsumentów na kontakt. Intensywność niechcianych kontaktów i utrudnianie usunięcia swojego telefonu z bazy danych to najczęstsze powody skarg konsumenckich. Ponadto, podczas rozmów konsumenci byli celowo wprowadzani w błąd poprzez znaczne zawyżanie kwoty możliwych dotacji. Za te nieuczciwe praktyki rynkowe nałożyłem kary finansowe na firmę i osoby nią zarządzające. Nakazałem też natychmiastowe zaniechanie tych praktyk -* mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK*.*

Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK nałożył na Asmanta Call Center kary w łącznej wysokości 1 210 208 zł. Finansowe sankcje zostały również nałożone na osoby zarządzające Asmanta Call Center: Roberta Personę w wysokości 150 000 zł i Marcina Sperkę w wysokości 100 000 zł w związku z umyślnym dopuszczaniem do naruszenia przez spółkę zbiorowych interesów konsumentów. Decyzja Prezesa UOKiK nie jest prawomocna, spółce i osobom nią zarządzającym przysługuje odwołanie do [Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów](https://bip.warszawa.so.gov.pl/artykuly/296/xvii-wydzial-sad-ochrony-konkurencji-i-konsumentow).

Ukarani menedżerowie zarządzający spółką Asmanta byli wcześniej powiązani z niedziałającą już w Polsce firmą Euro Callcenter, której aktywności Prezes UOKiK przyglądał się w ramach postępowania wyjaśniającego. Wątpliwości wobec Euro Callcenter dotyczyły uciążliwego i nierzetelnego telemarketingu. Pracując dla dwóch spółek, prowadzących taką samą działalność oraz znając wcześniejsze zastrzeżenia Urzędu, zarządzający działali umyślnie i są osobiście odpowiedzialni za nieuczciwe działania spółki Asmanta.

Z uwagi na możliwość popełnienia przestępstwa w związku z działalnością Euro Callcenter, Prezes Urzędu złożył zawiadomienie do Prokuratury Krajowej. UOKiK współpracuje z organami ścigania informując o wszczęciu i przebiegu postępowania w sprawie praktyk stosowanych przez spółkę Asmanta.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka
E-mail: porady@dlakonsumentow.pl
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie