

Telefonia Polska Razem - ostrzeżenie konsumenckie

07.03.2016

UOKiK ostrzega: jak wynika z wpływających do Urzędu skarg konsumentów, oferująca usługi telekomunikacyjne spółka PGT, działająca pod nazwą Telefonia Polska Razem, wprowadza konsumentów w błąd, informując, że reprezentuje dotychczasowego operatora. Często przedstawiciele spółki zabierają też wszystkie podpisane przez klienta dokumenty. To kolejne ostrzeżenie konsumenckie wydane przez UOKiK

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęło blisko 200 skarg konsumentów dotyczących praktyk spółki PGT w Warszawie, działającej pod marką Telefonia Polska Razem. Przedsiębiorca oferuje usługi telekomunikacyjne przez telefon oraz w domach klientów. Skargi konsumentów, głównie osób starszych i ich rodzin, dotyczą wprowadzania w błąd co do tożsamości operatora, z którym zawiera się umowę oraz nieprzekazywania podpisanych dokumentów.

W związku z napływającymi sygnałami, Prezes UOKiK w połowie lutego 2016 roku wszczął postępowanie przeciwko PGT oraz zdecydował o ostrzeżeniu konsumentów, ponieważ praktyki spółki mogą powodować znaczne straty finansowe i niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów. To [kolejne](#) ostrzeżenie konsumenckie UOKiK.

Zwracamy uwagę na to, że PGT – oferująca usługi pod marką Telefonia Polska Razem:

1. Wprowadza w błąd, podając się za operatora, z którym konsument ma aktualnie zawartą umowę. Przedstawiciele PGT twierdzą ponadto, że podpisanie dokumentów to jedynie zmiana dotychczasowych warunków. W rzeczywistości – klient pod wpływem błędnych informacji, zmienia operatora i zawiera nową umowę.

2. Nie przekazuje konsumentom podpisanych umów – wszystkie dokumenty zabiera przedstawiciel PGT. W związku z tym klienci o zmianie operatora dowiadują się po otrzymaniu pierwszej faktury. W efekcie – większość skarżących do UOKiK konsumentów nie miała świadomości z kim, kiedy i na jakich warunkach zawarli umowę. Mogło to uniemożliwiać odstąpienie od niej. Ponadto, osoby, które chciały odstąpić od umowy, były obciążane opłatami w wysokości od 500 do 1500 zł. W takiej sytuacji wielu klientów mogło zdecydować się na kontynuowanie umowy z PGT.

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, **ostrzeżenia** są wykorzystywane w przypadku stwierdzenia przez Urząd szczególnie uzasadnionego podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę nielegalnej praktyki, która może narazić szeroki krąg konsumentów na znaczne straty finansowe lub niekorzystne skutki. Ostrzeżenia są zamieszczane na [stronie internetowej Urzędu](#).

Jednocześnie informujemy, że również Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej analizuje praktyki PGT pod kątem zgodności z przepisami prawa telekomunikacyjnego. Usługi PGT są świadczone w oparciu o hurtowy dostęp do sieci telekomunikacyjnej (tzw. WLR). Działania UKE dotyczą m.in. pobierania przez PGT opłaty wyrównawczej, która ma rekompensować otrzymane ulgi, gdy abonent (w tym konsument) rozwiązuje umowę przed rozpoczęciem świadczenia usług abonamentowych (świadczenia tzw. usługi WLR). Prezes UKE sprawdza również, czy PGT wykonuje połączenia telefoniczne do użytkowników końcowych (w tym konsumentów), którzy nie wyrazili na to wcześniejszej zgody, co może naruszać art. 172 prawa telekomunikacyjnego.