

## Telekomunikacyjne haczyki 25.03.2011



**Utrudnianie przeczytania umowy przed jej podpisaniem, podawanie błędnych informacji o prawach abonentów – to tylko niektóre praktyki dwóch spółek telekomunikacyjnych, które zakwestionowała Prezes UOKiK**

W ubiegłym roku 84 proc. Polaków posiadało telefon komórkowy\*. Decydując się na wybór operatora, najczęściej bierzemy pod uwagę cenę, oferowane promocje i rabaty. Warto wiedzieć, że powinniśmy także otrzymać rzetelną informację o cechach usługi oraz o naszych prawach. Aby chronić słabszych uczestników rynku, Urząd stale sprawdza czy umowy, regulaminy, informacje na stronach internetowych i przekazywane przez konsultantów są zgodne z prawem.

**Obecnie UOKiK prowadzi 30 postępowań** dotyczących przedsiębiorców telekomunikacyjnych, sprawdzając m.in. czy operatorzy rzetelnie informują o swoich produktach i usługach w przekazach reklamowych. Niedawno Prezes Urzędu miała zastrzeżenia do umów stosowanych przez P4 – operator sieci Play (dwie decyzje) oraz PTK Centertel – operator sieci Orange (jedna decyzja). W wyniku zakończonych postępowań, **operator sieci Play zobowiązał się do zmiany kwestionowanych postanowień, a operator sieci Orange przeciwnie – Prezes Urzędu nałożyła na niego karę w wysokości ponad 16 mln zł.** Dwie z trzech wydanych decyzji są wynikiem [kontroli z ubiegłego roku](#) sposobów zawierania przez operatorów telefonii komórkowej umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość z wykorzystaniem tzw. sklepów internetowych i telesprzedaży.

### **Nie podpisuj umowy bez czytania**

Wątpliwości Urzędu wzbudziło utrudnianie przez PTK Centertel zapoznania się z warunkami umowy zawieranej na odległość. Podczas wizyty na stronie internetowej albo rozmowy z konsultantem konsument wyrażał zainteresowanie ofertą operatora. Liczące od kilku do kilkunastu stron dokumenty: umowę albo aneks, regulamin, cennik konsumentowi dostarczał kurier. Jak wykazało postępowanie UOKiK, klient w trakcie wizyty kuriera mógł umowę podpisać, albo z niej zrezygnować – niestety, bez możliwości zatrzymania tych dokumentów w celu zapoznania się z nimi i ewentualnego podpisania w innym terminie. Zdaniem Urzędu, przedsiębiorca w ten sposób wywierał presję natychmiastowego podpisania nawet niesatysfakcjonującej umowy. Zgodnie z prawem, operator powinien przed zawarciem umowy umożliwić zapoznanie się z jej wszystkimi warunkami.

### **Opłata za wcześniejsze rozwiązanie umowy**

Zawarcie umowy telekomunikacyjnej połączone jest najczęściej z kupnem telefonu po atrakcyjnej cenie. Otrzymanie ulgi z tytułu zakupu telefonu po promocyjnej cenie wiąże się z podpisaniem kontraktu na określony czas. W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy

– zgodnie z prawem – konsument musi oddać różnicę będącą przyznaną w promocji ulgą, przy czym kwota, którą musi zwrócić konsument ulega pomniejszeniu o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. UOKiK zakwestionował praktykę operatora sieci Play, który wypowiadającym umowę przed jej zakończeniem, naliczał kwotę wyższą niż przyznana ulga. Spółka zobowiązała się do zmiany tej praktyki m.in. do zwrotu konsumentom nadpłat.

### **Odstąpienie od umowy – mniej praw**

Za niezgodne z prawem Urząd uznał również błędne informowanie o przysługujących konsumentom prawach. Praktyka dotyczyła konsumentów zawierających umowy na odległość (z wykorzystaniem tzw. sklepów internetowych lub telesprzedaży). Zgodnie z ustaleniami Urzędu, operatorzy sieci Play oraz Orange mylnie informowali klientów o warunkach bezpłatnego odstąpienia od umowy. W przypadku usług kupowanych na odległość przepisy przewidują możliwość rozmyślenia i zrezygnowania z nich w ciągu 10 dni od zawarcia umowy. Warunkiem skorzystania z tego przywileju jest sytuacja, w której operator nie rozpoczął jeszcze świadczenia usługi. Zarówno Play jak i Orange mylnie informowali, że konsumenci w chwili wyrażenia zgody na uruchomienie usługi, tracą możliwość bezpłatnej rezygnacji z umowy. Warto wiedzieć, że dopiero rozpoczęcie świadczenia usługi, a nie samo wyrażenie zgody skutkuje utratą prawa do bezpłatnego odstąpienia od umowy.

**Prezes Urzędu nałożyła na operatora sieci Orange – PTK Centertel – 16 260 300 zł kary. Decyzja nie jest ostateczna – spółka odwołała się do sądu. Operator sieci Play – P4 – dwukrotnie zobowiązał się do zmiany praktyk, decyzje są prawomocne**

### **Przedłużenie umowy – błędne informacje**

Ponadto Prezes UOKiK zakwestionowała praktykę PTK Centertel polegającą na wprowadzaniu w błąd konsumentów przedłużających umowę. Praktyka dotyczy klientów, którzy na kontynuację umowy zdecydowali się po podpisaniu dokumentów dostarczonych przez kuriera. Operator informował abonentów, że w związku z tym, że nie zakupili telefonu nie przysługuje im prawo odstąpienia od zmienionych warunków umowy (tzw. aneksu do umowy) w ciągu 10 dni. Zgodnie z prawem, zmieniając umowę przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, mamy prawo na odstąpienie w ciągu 10 dni od momentu otrzymania pisemnego potwierdzenia dokonanej zmiany warunków umowy, niezależnie od tego, czy jednocześnie kupiliśmy nowy telefon.

**Prezes Urzędu nałożyła na operatora sieci Orange – PTK Centertel – 16 260 300 zł kary. Decyzja nie jest ostateczna – spółka odwołała się do sądu. Operator sieci Play – P4 – dwukrotnie zobowiązał się do zmiany praktyk, decyzje są prawomocne.**

O prawach konsumentów zawierających umowy na odległość informuje [poradnik](#) przygotowany przez Urząd. Jednocześnie informujemy, że w sytuacji sporu z przedsiębiorcą konsumenci mogą skorzystać z pomocy [miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#). W przypadku usług telekomunikacyjnych abonenci powinni szukać pomocy w [Urzędzie Komunikacji Elektronicznej](#), który zajmuje się rozwiązywaniem sporów konsumentów z przedsiębiorcami poprzez mediacje, jak również przed działającym przy Prezesie UKE sądem polubownym.