

Umowy telekomunikacyjne bez tajemnic 01.12.2011



Czytelne, zrozumiałe i jasne dla każdego konsumenta – takie powinny być umowy z dostawcą usług telekomunikacyjnych. Z doświadczeń Urzędu wynika, że nie zawsze abonent może na to liczyć. Dlatego UOKiK przygotował opracowanie poświęcone dobrym praktykom na rynku telekomunikacyjnym

Od początku 2009 roku Prezes UOKiK wydała 55 decyzji dot. przedsiębiorców telekomunikacyjnych. W związku z wieloma nieprawidłowościami oraz sygnałami od konsumentów UOKiK opracował wyjaśnienia, które mają pomóc profesjonalistom w przygotowywaniu wzorców umów. Dokument konsultowany był z izbami zrzeszającymi przedsiębiorców telekomunikacyjnych, a w pracach nad jego przygotowaniem uczestniczyli również przedstawiciele Ministerstwa Infrastruktury oraz Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Rekomendacje **zawarte w dokumencie zostały przygotowane w oparciu o doświadczenia UOKiK i sygnały od konsumentów zgłaszających problemy z dostawcami usług telekomunikacyjnych.** Mamy nadzieję, że dzięki opublikowanym wyjaśnieniom umowy zawierane z konsumentami staną się dla nich czytelne, a praktyk niezgodnych z dobrymi obyczajami będzie coraz mniej. UOKiK proponuje, aby dobre praktyki dotyczyły przede wszystkim:



Informacji o wysokości opłat abonamentowych bezpośrednio w umowie

Część dostawców usług telekomunikacyjnych stosuje wzory umowy, które nie zawierają informacji o wysokości opłat abonamentowych ponoszonych przez konsumenta. W efekcie, wielu z nich w umowach podaje jedynie nazwę pakietu taryfowego. Aby wiedzieć jak wysoki jest abonament, klient musi przeanalizować wiele dokumentów: umowę (w której znajduje się informacja o planie taryfowym), regulamin promocji oraz cennik. Co więcej, informowanie w kontrakcie jedynie o nazwie planu taryfowego powoduje, że operator pomija także koszt usług dodatkowych aktywowanych wraz z zawarciem umowy podstawowej. Usługi te na początku obowiązywania umowy są bezpłatne, ale jeśli abonent ich nie dezaktywuje w określonym terminie – stają się płatne. Informacje o zasadach działania usług dodatkowych (np. o ich wyłączeniu) zazwyczaj nie są ujawniane bezpośrednio w umowie, a w regulaminie promocji.



Rekomendacja UOKiK: umowa powinna wskazywać wysokość wszystkich opłat abonamentowych, jakie konsument będzie musiał ponieść, gdy zgodzi się na ofertę przedsiębiorcy.

Umowy dostarczanej wcześniej

Wielu konsumentów decyduje się na skorzystanie z oferty operatora na podstawie informacji

przedstawionych na jego stronie internetowej albo podczas rozmowy telefonicznej. Umowa lub aneks, regulamin oraz cennik są zazwyczaj dostarczane przez kuriera. Niestety, bardzo często się zdarza, że konsument nie ma możliwości wcześniejszego zapoznania się z warunkami umowy. Po raz pierwszy może to zrobić w momencie wizyty kuriera, a więc w okolicznościach nie sprzyjających spokojnej i rzetelnej analizie przedstawionych do podpisu dokumentów.

Rekomendacja UOKiK: W przypadku, gdy konsument zawrze umowę na odległość, np. poprzez kuriera, którego wizyta jest następstwem wcześniejszej rozmowy telefonicznej lub wizyty na stronie internetowej, **i zgłosi np. konsultantowi, że chciałby otrzymać dokumenty jeszcze przed wizytą kuriera, powinien je otrzymać.** Dostawca usług może to zrobić wysyłając je np. pocztą lub w formie elektronicznej.

Informacji o tym, że telefony automatycznie łączą się z Internetem

Do UOKiK docierają sygnały, że część konsumentów ma problem z nowymi funkcjami tzw. inteligentnych telefonów, których oprogramowanie i ustawienia umożliwiają automatyczne łączenie się z Internetem, np. w celu pobrania aktualizacji. Konsument, który nie wie o takiej funkcji często jest zaskoczony wysokim rachunkiem telefonicznym za transfer danych. Warto podkreślić, że problemy abonentów wynikają właśnie z ich nieświadomości o tym, że takie ustawienia można wyłączyć i uniknąć dodatkowego obciążenia rachunku.

Rekomendacja UOKiK: przed zawarciem umowy operator powinien poinformować abonenta o tym, że telefon może automatycznie łączyć się z Internetem oraz o stawkach opłat. Dodatkowo, takie informacje powinny znajdować się na opakowaniu aparatu oraz w smsie, który powinien otrzymać każdy konsument, logując się do sieci. Przy pierwszym uruchomieniu telefonu konsument powinien zostać poproszony przez system operacyjny urządzenia o zapoznanie się i ewentualną zmianę ustawień dotyczących łączenia się z siecią i transferu danych. Praktyką popieraną przez UOKiK jest także umożliwienie użytkownikowi ustawienia limitu transferu danych.

Wielkości czcionki

Czynnikiem poważnie zniechęcającym konsumentów do czytania umów, również tych telekomunikacyjnych, jest, niestety, często wykorzystywana bardzo mała czcionka (np. 5 pkt w skali edytora tekstu), która utrudnia lub wręcz uniemożliwia przeczytanie umowy. Równie negatywne skutki ma stosowanie w umowie tzw. gwiazdek, licznych odesłań, pojęć niezrozumiałych i zawiłych. **Rekomendacja UOKiK:** Dokumenty umowy powinny być sporządzone w czytelnej formie, czcionką nie mniejszą niż 10 pkt, przy zastosowaniu tła, koloru czcionki i jakości wydruku zapewniających możliwość bezproblemowego przeczytania umowy.

Niewprowadzających w błąd informacji

Do UOKiK napływają liczne sygnały od konsumentów wskazujące na rozbieżne informacje przekazywane przez konsultantów szczególnie dotyczące opłat za korzystanie z dodatkowych usług. Ponadto zdarza się, że dokumenty, które przywozi kurier nie dotyczą zmiany aktualnie obowiązującej umowy, o czym zapewniał telemarketer, a zawarcia całkiem nowej. Inną praktyką jest nagrywanie nie całej rozmowy telefonicznej z abonentem, wbrew zapewnieniom na wstępie połączenia, a jedynie oświadczenia konsumenta o zgodzie na zmianę oferty. Takie działanie utrudnia



zweryfikowanie prawdziwości informacji udzielanych przez konsultanta lub telemarketera i rozstrzyganie ewentualnych sporów. **Rekomendacja UOKiK:** informacja o ofercie musi być pełna, jasna i rzetelna. Dostawca usług powinien nagrywać całość rozmowy, która może być dowodem w przypadku reklamacji. W opinii Urzędu, dobrą praktyką byłoby informowanie abonentów o

możliwości odstąpienia od dokonanych na odległość (np. w trakcie rozmowy telefonicznej) zmian warunków umowy.

Dokument przygotowany przez UOKiK omawia najczęściej spotykane problemy występujące na linii konsument – przedsiębiorca telekomunikacyjny, wraz z zestawem konkretnych wniosków i propozycji, które mogą ułatwić dostawcom usług stosowanie dobrych praktyk. Stanowisko UOKiK jest odpowiedzią na potrzeby przedsiębiorców telekomunikacyjnych, którzy byli zainteresowani analizami wyjaśniającymi zastrzeżenia i oczekiwania organów administracji publicznej.

Pozytywnie oceniamy współpracę z przedstawicielami branży, którzy włączyli się w inicjatywę UOKiK. W 2012 roku Urząd planuje kolejne spotkania z organizacjami zrzeszającymi dostawców usług telekomunikacyjnych, których celem będzie weryfikacja stopnia wdrożenia przez nich wniosków zawartych w rekomendacji UOKiK.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK

Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel. 22 827 28 92, 55 60 314

Fax 22 826 11 86

E-mail malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl