NOWA TELEFONIA – POSTĘPOWANIE UOKiK

* **Prezes UOKiK wszczął postępowanie przeciwko Nowej Telefonii.**
* **Ze skarg konsumentów wynika, że przedstawiciele firmy mogą podawać się za dotychczasowego operatora.**
* **Urząd zbada, czy spółka stosowała nieuczciwe praktyki.**

**[Warszawa, 30 lipca 2018 r.]** Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął postępowanie przeciwko Nowej Telefonii. UOKiK zebrał wiele skarg na tę firmę. Wynika z nich, że jej przedstawiciele mogą wprowadzać konsumentów w błąd, sugerując, że reprezentują ich dotychczasowego operatora. Oto dwa przykłady:

*(…) otrzymałem telefon z propozycją obniżki abonamentu. Kobieta, która dzwoniła, powiedziała, że dzwoni z Orange i że jest taka możliwość, żeby teraz obniżyć rachunek do 15 zł miesięcznie, czy się zgadzam. Jeżeli się zgodzę to przyjedzie kurier. Nie było mowy o zmianie operatora, tylko i wyłącznie o obniżeniu abonamentu. (…)*

*(…) bez wcześniejszego umówienia w moim mieszkaniu (…) pojawiła się przedstawicielka handlowa NETIA w celu podpisania dokumentów nowej umowy korzystniejszej dla stałych klientów. Po okazaniu jej swojego dowodu osobistego Pani wskazała miejsca gdzie mam złożyć podpis.(…) Dodatkowo wszystko działo się tak szybko, a ja byłam przekonana, że podpisuję umowę z operatorem z którego usług już od długich lat korzystam – więc nie mam czego się obawiać. (…)*

Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec Nowej Telefonii. Wątpliwości urzędu dotyczą tego, że przedstawiciele NT mogą wprowadzać konsumentów w błąd, sugerując, że:

* reprezentują dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego,
* dokumenty, które dają do podpisania, dotyczą zmiany warunków umowy z dotychczasowym operatorem, podczas gdy w rzeczywistości konsumenci mieli zawrzeć nową umowę z NT i zmienić dostawcę usług.

Jeśli potwierdzi się zarzut postawiony Nowej Telefonii, to prezes UOKIK może nakazać zmianę praktyki i usunięcie jej skutków oraz nałożyć karę pieniężną **nawet do wysokości 10 proc. obrotu osiągniętego w poprzednim roku.**

To nie pierwsza firma z branży telekomunikacyjnej, wobec której prezes UOKiK wszczął postępowanie związane z nieprawidłowościami występującymi przy zawieraniu umowy. Na przykład w marcu 2018 r. za podszywanie się pod dotychczasowego dostawcę i wprowadzanie konsumentów w błąd UOKiK [nałożył 1,5 mln zł kary na Twoją Telekomunikację](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14245), a latem 2017 r. – [prawie 500 tys. zł na Telekomunikację Cyfrową](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.

**Jak ustrzec się przed zmianą dostawcy usług?**

* **Dokładnie czytaj dokumenty**, zwracaj uwagę na nazwę, logo i adres firmy. Nie podpisuj ich od razu – zawsze wcześniej skonsultuj je np. z rodziną, sąsiadami, prawnikiem.
* **Skontaktuj się z dotychczasowym operatorem telekomunikacyjnym** i zapytaj, czy jego przedstawiciele roznoszą jakieś dokumenty do podpisania.
* **Nie podawaj – także przez telefon - swoich danych**, takich jak imię i nazwisko, numer dowodu. Twój operator je ma. Może się zdarzyć, że przedstawiciel będzie chciał wyłudzić twój podpis pod pretekstem potwierdzenia wizyty. Nie zgadzaj się na to.
* Jeśli cokolwiek podpisałeś, **żądaj kopii wszystkich dokumentów**.
* **Od umowy zawartej poza siedzibą firmy, a więc np. w domu,** **masz prawo odstąpić w ciągu 14 dni**. Jeśli firma nie poinformuje cię o takim uprawnieniu, termin wydłuża się do roku. [Formularz odstąpienia](http://www.uokik.gov.pl/download.php?id=1216) pobierz ze strony UOKiK.
* **Z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem firmy, możesz skorzystać nawet jeśli**, na twoje wyraźne żądanie, **operator zacznie od razu świadczyć usługi,** czyli np. włączy abonament. Jednak wtedy ponosisz koszty świadczeń, które otrzymałeś do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
* Jeżeli zostałeś wprowadzony w błąd i minął czas na odstąpienie od umowy, to możesz np.: **uchylić się od skutków oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu**, albo żądać przed sądem **stwierdzenia nieważności umowy**.
* 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.

**Kontakt do Stowarzyszenia Aquila:**

Ul. Kościuszki 35a, 50-011 Wrocław  
Tel. 71 74 000 22  
E-mail:[kontakt@prawo-konsumenckie.pl](mailto:kontakt@prawo-konsumenckie.pl)

**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  
[Centrum Informacji Konsumenckiej](http://cik.uke.gov.pl/)przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

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