

2 mln kary dla TP Razem za „udawanie” innych operatorów

10 stycznia 2017

Niektórzy operatorzy proponują swoje usługi w taki sposób, by zrobić wrażenie zaledwie aktualizacji już podpisanej umowy. UOKiK już po raz drugi ukarał za takie praktyki i w tym przypadku kara była maksymalna.

W marcu ubiegłego roku Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał jedno z pierwszych „ostrzeżeń konsumenckich”, których wydawanie było stosunkowo nowym uprawnieniem wynikającym z Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Urząd ostrzegł przed spółką PGT, działającą pod nazwą Telefonía Polska Razem. Było ponad 200 skarg na praktyki tej firmy, a zgłaszane niepokojące praktyki to podawanie się za operatora, z którym konsumenta ma już zawartą umowę i nieprzekazywanie konsumentom podpisanych umów.

Zdaniem UOKiK po podpisaniu umowy wszystkie dokumenty zabierali przedstawiciele PGT. Pisaliśmy już o problemie, jakim jest ponaglanie konsumenta do podpisania umowy przez kuriera. Nawet coś takiego nie powinno mieć miejsca, a co dopiero zabieranie umów konsumentowi. Klienci naprawdę mogli myśleć, że wcale nie zmienili operatora. Większość konsumentów skarżących się do UOKiK nie miała świadomości z kim, kiedy i na jakich warunkach zawarli umowę.

Wczoraj Urząd poinformował o nałożeniu kary na PGT. Jego zdaniem firma celowo wprowadzała w błąd, żeby pozyskać jak największą ilość klientów. Co więcej, spółka nie zmieniła swoich praktyk nawet pomimo licznych skarg klientów oraz prowadzonego postępowania przez UOKiK.

Urząd nie znalazł w tej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, dlatego na przedsiębiorcę została nałożona

maksymalna kara – 1,97 mln zł czyli blisko 10 proc. obrotu osiągniętego w poprzednim roku.

W decyzji UOKiK, której kopie znajdziecie poniżej, przytoczono przykłady zarejestrowanych rozmów telefonicznych konsultantów reprezentujących PGT z konsumentami. Oto ciekawsze przykłady.

KONSULTANT: Bardzo mi miło. Dzwonię do Pani, ponieważ otrzymała Pani możliwość obniżenia abonamentu do kwoty zaledwie 29 zł brutto. Jest to kwota...

ROZMÓWCA: Zaraz, zaraz. Pani jest z Telekomunikacji?

KONSULTANT: Dzwonię z biura obsługi dla klientów Orange, dlatego się do Pani kontaktuję.

ROZMÓWCA: Ale ja jestem w Netii. Umowę mam podpisaną tam chyba, nie wiem jeszcze, na jeszcze półtora roku.

KONSULTANT: Dla Pani też się należy...

Warto zwrócić uwagę na ten ciekawy pomysł „Biuro obsługi klienta dla klientów z Orange”. Inny przykład:

KONSULTANT: Bardzo mi miło. Proszę Pani, dzwonię ponieważ od przyszłego miesiąca ma Pani możliwość obniżenia abonamentu na kwotę 29 zł. Jest to kwota brutto z VAT-em, a do tego wszystkie połączenia będą teraz darmowe na telefony stacjonarne w kraju.

ROZMÓWCA: Czy pani jest z Orange?

KONSULTANT: Proszę pani, biuro obsługi klienta dla klientów Orange, jak najbardziej. Dlatego do Pani zadzwoniłam. I będzie Pani miała ten nowy, obniżony abonament już od nowego miesiąca. W tym celu dostanie Pani potwierdzenie na piśmie, żeby Pani miała gwarancję, że te zmiany wejdą w życie. Proszę mi uprzejmie powiedzieć, rachunki przychodzą na Janinę [...], tak?

Jeszcze jeden przykład.

KONSULTANT: Miło mi. Dzwonię dzisiaj do Pana, ponieważ od przyszłego miesiąca ma Pan możliwość obniżyć swoje rachunki telefoniczne do kwoty 29 zł.

ROZMÓWCA: Skąd Pani dzwoni?

KONSULTANT: To jest biuro obsługi dla abonentów firmy Orange, proszę Pana.

Powtarza się ten sam schemat („biuro obsługi dla abonentów”). Raczej trudno to uznać za przypadek.

Nie jest to pierwsza kara za podobne praktyki. W roku 2016 Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ukarał firmę telekomunikacyjną Novum za podawanie się za dotychczasowego operatora i wciskanie nowych umów pod pozorem zmiany procedur

Decyzja Prezesa UOKiK nie jest ostateczna. PGT może się odwołać do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wcześniej spółka oświadczała, że „z należytą starannością dba aby proces zawierania i realizacji umów przebiegał w sposób niezakłócony, z zachowaniem pełnej ochrony praw swoich Abonentów”. Niestety zapisy rozmów ujawnionych przez UOKiK nie są najlepszym potwierdzeniem tych słów.

Kopię decyzji UOKiK znajdziecie [TUTAJ](#).

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl