

481 tys. zł kary dla Telekomunikacji Novum

20 lutego 2016

Konsultanci firmy Novum starali się sprzedawać usługi w taki sposób, aby konsument miał wrażenie aktualizowania umowy z dotychczasowym operatorem. UOKiK uznał, że za taką praktykę firma powinna zapłacić blisko pół miliona kary.

Na rynku energetycznym i telekomunikacyjnym istnieje ciekawy problem. Niektóre firmy starają się wciskać konsumentom swoje usługi przez podszywanie się pod dotychczasowego dostawcę i udawanie, że zawieranie umowy jest tylko jakąś nową procedurą, aktualizacją danych lub czymś w tym rodzaju.

Wczoraj Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył na firmę telekomunikacyjną Novum 481 tys. zł kary za taką właśnie praktykę. Urząd ustalił przede wszystkim, że konsultanci Novum dzwonili do konsumentów bez ich wcześniejszej zgody. UOKiK zgodził się również z tym, że konsultanci rozmawiali z konsumentami w taki sposób, jakby reprezentowali dotychczasowego operatora.

Oto interesujący przykłady zachowań konsultantów.

- Konsultanci informowali o „nowych procedurach”.
- Konsultanci prosili o podanie danych w celu ich rzekomego potwierdzenia. Te dane to m.in. PESEL, imię i nazwisko itd. W rzeczywistości konsultant niczego nie potwierdzał, tylko uzupełniał danymi formularze zamówienia usługi.
- Niektóre kluczowe informacje były czytane szybko i niewyraźnie.

UOKiK zaprezentował nawet jeden z przykładów rozmowy konsultanta z klientem.

KONSULTANT: Proszę Pani, a przeczyta mi Pani, po lewej stronie na fakturze co pisze, sprzedawca jaki jest?

KLIENT: Telekomunikacja Polska.

KONSULTANT: No właśnie, proszę Pani, się zgadza.

KLIENT: Czyli teraz nie będzie już Telekomunikacji Polskiej?

KONSULTANT: Tak, tylko będzie Pani dostawała rachunki od Telekomunikacji Novum na ten obniżony abonament.

KLIENT: Ale Telekomunikacja Polska, mnie to jakoś ze względów patriotycznych trzymało.

KONSULTANT: Proszę Pani, ja rozumiem, ale proszę Pani, nie wiem, czy pani o tym wie, ale Telekomunikacja Polska już jest wykupiona przez francuskiego operatora Orange, dostała Pani ostatnio pismo (...) a my jesteśmy, proszę pani, polskim operatorem Telekomunikacją Novum i dlatego u nas pani ma gwarancję, że Pani ten abonament nie podrożeje (...)

Przyznam, że sam odbyłem podobną rozmowę z konsultantem Novum. Dobrze wiem o co chodzi.

Novum dostanie nie tylko karę finansową. Firma będzie musiała opublikować decyzję na swojej stronie internetowej oraz w jednej gazecie ogólnopolskiej. Praktyki zostały zaniechane. Decyzja nie jest ostateczna, ponieważ Novum przysługuje odwołanie do sądu.

UOKIK przypomina, że klienci zawsze powinni upewniać się kogo reprezentują telemarketerzy. Dodam od siebie, że to samo dotyczy osób zjawiających się u nas osobiście. We wrześniu ubiegłego roku opisywałem jak przebiegała moja rozmowa z pewnym niemiłym Panem, który chciał zrobić wrażenie jakby był z Tauronu.

Pamiętajcie, że sprzedawcy zawsze powinni jasno informować o celu, w jakim do was przyszli (np. zawarcie umowy). Jeśli to

nie jest całkiem jasne, nie rozmawiajcie z nimi. Nie dajcie też sobie wmówić, że jesteście idiotami tylko dlatego, że nie chcecie ich wielkodusznej oferty. Jako konsumenci macie prawo do wątpliwości.

Telekomunikacja Novum była już kiedyś na celowniku UOKiK. Dostała karę za nieinformowanie konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy oraz zastrzeganie i pobieranie różnych opłat.

UOKiK ma świadomość, że podszywanie się pod inne firmy i niejasne informowanie o celu rozmów jest problemem na rynku energii. Dlatego wszczęto podobne postępowania także w sprawie firm Polska Energetyka Pro oraz Energetyczne Centrum.

Kopia decyzji w sprawie Novum [TUTAJ](#).

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl