

Kary dla TelePolski i Telekomunikacji Novum

11 maja 2013

Prezes UOKiK wydała dwie decyzje, w których nałożyła na przedsiębiorców karę finansową za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wziął na celownik Telekomunikację Novum i TelePolskę we wrześniu 2012 r., reagując na liczne skargi klientów obu spółek oraz zawiadomienia Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), które dotyczyły umów zawieranych w czasie rozmów telefonicznych oraz domowych wizyt akwizytorów. Firmy oferują stacjonarne usługi telekomunikacyjne w ramach abonamentu, świadczone w oparciu o WLR, czyli usługę hurtowego dostępu do sieci.

W wyniku wszczętych przez Urząd postępowań TelePolska ma zapłacić 632,6 tys. zł kary, a Telekomunikacja Novum – 1,342 mln zł. Prezes UOKiK zakwestionowała m.in. nieinformowanie konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy oraz zastrzeganie i pobieranie różnych opłat.

Jak ustalił UOKiK, skorzystanie z oferty TelePolski i Telekomunikacji Novum wiąże się ze złożeniem zamówienia WLR oraz dokonaniem wyboru nowego operatora jako dostawcy usług telefonicznych przez numer dostępu lub preselekcję. W praktyce klient wypełnia odpowiednie formularze, a dalszą procedurą zajmuje się nowy dostawca usług telekomunikacyjnych.

Konsumenci, którzy rezygnowali z zamówienia WLR przed rozpoczęciem świadczenia usług, byli obciążani opłatą wyrównawczą z tytułu przyznanych im ulg. Zgodnie z prawem taka opłata może być pobierana, ale tylko od konsumentów, którzy rozpoczęli już korzystanie z usług i faktycznie dostali ulgi. Ponadto, decydując się na korzystanie z usług obu spółek, konsumenci musieli uiścić opłatę aktywacyjną, która w świetle

przepisów prawa jest w takiej sytuacji niedopuszczalna. Zdaniem Prezesa UOKiK zastrzeganie w umowach ww. opłat mogło utrudniać konsumentom korzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Urząd zakwestionował też praktykę Telekomunikacji Novum polegającą na nieprzekazywaniu wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy konsumentom, z którymi spółka zawierała umowy poza swoim lokalem (np. podczas domowych wizyt akwizytorów). Zgodnie z prawem przedsiębiorca musi w takim przypadku poinformować konsumenta na piśmie o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni. Powinien też wręczyć klientowi wzór formularza ułatwiającego rezygnację z kontraktu.

Warto odnotować, że UOKiK nieraz już badał sprawy dotyczące zawierania umów z operatorami na odległość. Naruszeń w tym zakresie dokonywały m.in. PTK Centertel, PTC, Polkomtel oraz P4, które utrudniały klientom zapoznanie się z umowami i nie informowały jasno o momencie zawarcia umowy.

Autorka: Anna Wasilewska-Śpioch

Na podstawie: UOKiK

Źródło: Dziennik Internautów