

Przedstawiciel PGT nie zostawiał klientowi umowy?

12 marca 2016

Umowy na usługi Telefonii Polska Razem były zawierane w dziwny sposób. Przedstawiciel spółki zabierał wszystkie dokumenty i klient dowiadywał się o pewnych rzeczach dopiero po otrzymaniu nowej faktury. W aktualizacji przedstawiamy stanowisko operatora.

W ubiegłym miesiącu Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ukarał firmę telekomunikacyjną Novum za podawanie się za dotychczasowego operatora i wciskanie nowych umów pod pozorem zmiany procedur. Takie praktyki są spotykane również na rynku energii i UOKiK uparcie z nimi walczy od pewnego czasu.

Obecnie Urząd wydał ostrzeżenie konsumenckie przed firmą stosującą takie praktyki. Wydawanie takich ostrzeżeń jest stosunkowo nowym uprawnieniem urzędu wynikającym z Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Tym razem UOKiK ostrzegł przed spółką PGT, działającą pod nazwą Telefonía Polska Razem. Urząd otrzymał 200 skarg na praktyki tej firmy. Zgłaszane niepokojące praktyki to:

- Podawanie się za operatora, z którym konsumenta ma już zawartą umowę.
- Nieprzekazywanie konsumentom podpisanych umów.

Warto zwrócić uwagę na tę drugą praktykę. Zdaniem UOKiK po podpisaniu umowy wszystkie dokumenty zabiera przedstawiciel PGT. W Dzienniku Internautów 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!

W tej sytuacji 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. Ponadto, osoby, które chciały odstąpić od umowy, były obciążane opłatami w wysokości od 500 do 1500 zł. W takiej sytuacji wielu klientów mogło zdecydować się na kontynuowanie umowy z PGT.

PGT trafiła też na celownik innego regulatora – Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Usługi PGT są bowiem świadczone w oparciu o hurtowy dostęp do sieci telekomunikacyjnej (tzw. WLR). Działania UKE dotyczą m.in. pobierania przez PGT opłaty wyrównawczej, która ma rekompensować otrzymane ulgi, gdy abonent (w tym konsument) rozwiązuje umowę przed rozpoczęciem świadczenia usług abonamentowych (świadczenia tzw. usługi WLR). Prezes UKE sprawdza też, czy PGT wykonuje połączenia telefoniczne do użytkowników końcowych (w tym konsumentów), którzy nie wyrazili na to wcześniejszej zgody.

Konsumenci zawierający umowy z operatorami powinni pamiętać o kilku rzeczach. Jeśli umowa zawierana jest poza salonem (w domu lub przez telefon) przedsiębiorca powinien nas poinformować o:

- swoich danych;
- sposobie i terminie zapłaty,
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu;
- czasie trwania umowy,
- sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy.

Powyższa lista nie wymienia wszystkich obowiązków informacyjnych, ale te najważniejsze. Szczególnie istotny jest ostatni. Konsumenci powinni pamiętać, że od umowy zawartej na odległość można odstąpić bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni. Tylko w niektórych przypadkach konsument może być

pozbawiony tego prawa. Więcej informacji o prawie do odstąpienia od umowy znajdziecie na stronie PrawaKonsumenta.uokik.gov.pl.

Do redakcji „Dziennika Internautów” wpłynęło stanowisko PGT w sprawie ostrzeżenia konsumenckiego UOKiK: „W związku z udostępnieniem ostrzeżenia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 7 marca 2016 roku, wydanego na podstawie postanowienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 lutego 2016 roku informujemy, iż spółka PGT S.A. stanowczo zaprzecza, jakoby stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w ostrzeżeniu. Wyrażając swój sprzeciw przeciwko działaniom organów państwowych, zmierzających do zdyskredytowania podmiotów gospodarczych funkcjonujących na rynku, Spółka zamierza złożyć zażalenie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 lutego 2016 roku. Podkreślenia wymaga fakt, iż Spółka z należytą starannością dba aby proces zawierania i realizacji umów przebiegał w sposób niezakłócony, z zachowaniem pełnej ochrony praw swoich Abonentów. Wszelkie nieprawidłowości, jeśli takie wystąpią, są natychmiast identyfikowane, analizowane i w konsekwencji eliminowane, co pozwala na zachowanie najwyższych standardów świadczonych usług. Pozyskiwanie nowych Abonentów odbywa się poprzez prezentowanie własnej oferty produktowej, która dla potencjalnych klientów jest bardziej atrakcyjna od obecnie posiadanej. Celem działania Spółki jest wyłącznie stworzenie oferty dostosowanej do potrzeb potencjalnego odbiorcy.”

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl