

Nieuczciwe praktyki telekomunikacyjne

Utrudnianie wypowiedzenia umowy, zbyt mała czcionka regulaminu, niepełne informacje o usłudze – to praktyki stosowane przez dwie spółki telekomunikacyjne. Prezes Urzędu uznała, że Polkomtel oraz Polska Telefonia Cyfrowa naruszyły prawo

Od początku 2010 roku do Urzędu wpłynęło kilkaset skarg od konsumentów na operatorów telefonii komórkowej. W większości przypadków dotyczyły one problemów indywidualnych, np. kłopotów z zasięgiem bezprzewodowego Internetu, czy nieotrzymania rachunku. Niektóre jednak – związane z wprowadzającym w błąd informowaniem o nowej ofercie, nieczytelną czcionką regulaminu, czy uniemożliwianiem rezygnacji z usług operatora dały podstawę do wszczęcia postępowań. Miały one sprawdzić, czy rzeczywiście przedsiębiorcy naruszyli prawo.

Dwa właśnie zakończone postępowania – dotyczące operatorów sieci Plus oraz Era – udowodniły naruszenie przez nich zbiorowych interesów konsumentów.

W lipcu 2010 roku Prezes Urzędu wszczęła postępowanie, które miało wykazać, czy Polska Telefonia Cyfrowa wprowadzała konsumentów w błąd. Wątpliwości UOKiK wzbudziła treść materiałów promocyjnych operatora – reklamujących nową usługę Era Sieć Rodzinna. Oferta umożliwia wykonywanie darmowych połączeń w ramach wybranej grupy. Jak wykazało postępowanie, operator nie informował o wszystkich warunkach promocji. Zakwestionowane ulotki sugerowały, że z usługi mogą skorzystać wszystkie osoby posiadające abonament w sieci Era – tymczasem oferta była dostępna jedynie dla wybranych. Zgodnie z przepisami konsument ma prawo do jasnej, rzetelnej i niewprowadzającej w błąd informacji. Prezes Urzędu uznała, że przekazując w materiałach promocyjnych nieprecyzyjne informacje o dostępności oferty, operator wprowadzał konsumentów w błąd. Polska Telefonia Cyfrowa nie została ukarana sankcją finansową, ponieważ przedsiębiorca zobowiązał się zmienić treść rozpowszechnianych ulotek reklamowych.

Kolejna decyzja dotyczy praktyki stosowanej przez operatora sieci Plus. Postępowanie przeciwko spółce Polkomtel zostało wszczęte w listopadzie 2009 roku po licznych skargach klientów oraz rzeczników konsumentów. Przeprowadzona przez UOKiK analiza wykazała, że spółka bezprawnie utrudniała swoim klientom możliwość bezpłatnego rozwiązania umowy.

Od maja do czerwca ubiegłego roku operator przysyłał wszystkim swoim dotychczasowym abonentom informację o zmianie regulaminów, informując jednocześnie o prawie wypowiedzenia umowy bez ponoszenia żadnych kosztów. Zgodnie z obowiązującymi wówczas przepisami prawa telekomunikacyjnego, każda zmiana regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych powodowała, że konsument mógł zrezygnować z usługi operatora bez konsekwencji finansowych.

Do UOKiK napływały wówczas liczne skargi od konsumentów na sposób informowania o możliwości rozwiązania umowy. Skarżący zwracali uwagę na małą czcionkę regulaminu, której nie można przeczytać bez lupy oraz na utrudnianie wypowiedzenia kontraktu. Ponadto na to, że nie mogli zrezygnować z usług operatora, ponieważ pracownicy spółki informowali klientów o awarii systemu komputerowego. Problemy ze złożeniem wypowiedzenia mieli również abonenci korzystający z internetowej obsługi klienta – nie działała strona internetowa umożliwiająca logowanie się do określonych kont abonenckich.

Urząd ustalił, że operator, przysyłając ważne informacje swoim klientom, zastosował zarówno wielkość jak i kolor czcionki, które uniemożliwiły zapoznanie się z treścią korespondencji – w szczególności z prawami i obowiązkami klientów chcących wypowiedzieć umowę.

Z informacji zebranych w trakcie postępowania wynika, że spółka przyjęła wewnętrzne i premiovane zasady, mające zachęcić pracowników do zatrzymania jak największej liczby abonentów, którzy postanowili wypowiedzieć umowę. Konsumentom, którzy zdecydowali się na taki krok i zgłosili się do punktu sprzedaży, napotykali na różne utrudnienia. Przykładowo: często byli odsyłani do innych placówek czy centrali operatora w Warszawie, a pracownicy wskazywali na brak kompetencji do przyjęcia rozwiązania umowy. Wielu konsumentom zdecydowanym na rozwiązanie umowy zasugerowano wypowiedzenie jej z innych przyczyn niż zmiana regulaminu, co narażało ich na dodatkowe opłaty nawet do tysiąca złotych.

Prezes Urzędu uznała, że Polkomtel naruszył zbiorowe interesy konsumentów, utrudniając rezygnację ze swoich usług, a także stosując nieczytelną czcionkę regulaminu. Nałożono na niego karę w łącznej wysokości 11 741 499 zł.

Obie decyzje nie są ostateczne – spółki telekomunikacyjne mogą odwołać się do sądu.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przypomina konsumentom, którzy zostali wprowadzeni w błąd, że mogą w takiej sytuacji skorzystać z pomocy rzecznika – rzecznik@powiat.hajnowka.pl. Bezpłatne porady udzielane są pod numerem infolinii 800 800 008. Dochodzenie roszczeń może ułatwić również ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która daje konsumentom możliwość wytoczenia powództwa w ich indywidualnych sporach z przedsiębiorcami. W toku takiego postępowania sąd weryfikuje, czy dana praktyka rynkowa przedsiębiorcy jest nieuczciwa. W takim przypadku to przedsiębiorca musi udowodnić przed sądem, że stosowana przez niego praktyka rynkowa nie wprowadza konsumentów w błąd.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce
na podstawie materiałów UOKiK