PREZES UOKIK STAWIA ZARZUTY SPÓŁCE TELEGO

* **Operator telefoniczny TeleGo może wprowadzać konsumentów w błąd.**
* **Ze skarg konsumentów wynika, że przedstawiciele firmy mogą podawać się za dotychczasowego operatora.**
* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie przeciwko przedsiębiorcy.**

**[Warszawa, 7 maja 2021 r.]** Spółka TeleGo z Warszawy świadczy usługi telekomunikacyjne w sieci stacjonarnej, komórkowej, usługi dostępu do internetu oraz usługę teleopieki. Do Urzędu trafiły liczne skargi, z których wynika, że przedstawiciele firmy dzwoniąc do konsumentów z propozycją zawarcia umowy i następnie odwiedzając ich w domu, mogą wskazywać lub sugerować, że reprezentują ich dotychczasowego operatora telefonicznego. Konsumenci mogą być przez to przekonani, że rozmowa i przedkładane im dokumenty dotyczą jedynie zmiany warunków umowy z dotychczasowym dostawcą, a nie zawarcia umowy z nowym operatorem.

Kolejny zarzut to niewydawanie konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza odstąpienia od umowy, co może utrudniać im odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Z niektórych skarg wynika, że przedstawiciele spółki w ogóle nie pozostawiają podpisanych dokumentów lub dostarczają je z opóźnieniem, wobec czego konsumenci nie mają możliwości zweryfikowania, z kim i jaką umowę podpisali.

- *Konsumenci mogli nie otrzymywać od przedstawicieli TeleGo pełnej i rzetelnej informacji o ofercie i przedsiębiorcy, z którym podpisują umowę. Ze skarg wynika, że podpisywanie dokumentów zazwyczaj odbywało się w pośpiechu, zaś konsumenci nie mieli możliwości zapoznania się z pełną treścią umowy. Działania spółki mogą w dużym stopniu dotyczyć seniorów, a zatem szczególnie wrażliwej grupy społecznej* - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Jeśli zarzuty się potwierdzą, spółce TeleGo grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu. W przeszłości Prezes UOKiK karał już firmy telekomunikacyjne za podszywanie się pod dotychczasowego operatora, np.: [PGT (Telefonia Polska Razem)](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12834), [Telekomunikacja Cyfrowa](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13507), [Twoja Telekomunikacja](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14245), [Nasza SA](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14658) czy [Telestrada](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17036).

**Novum/TeleGo – wygrana w sądzie**

W grudniu 2020 roku Sąd Apelacyjny podtrzymał [decyzję wydaną w sprawie spółki Novum](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12199). W decyzji Prezes UOKiK stwierdził, że spółka Novum wprowadzała konsumentów w błąd poprzez m.in. utwierdzanie w przeświadczeniu, że dzwoniący konsultant jest pracownikiem dotychczasowego operatora z którym konsument ma zawartą umowę i nałożył na nią karę w wysokości ponad 480 tys. zł. W październiku 2019 roku firma TeleGo przejęła usługi telekomunikacyjne od Novum.

**Porady dla konsumentów:**

1. **Wykazuj się zasadą ograniczonego zaufania co do przekazywanych ustnie ofert, informacji, propozycji zawarcia umowy.**
2. **Proś o wskazanie w dokumentach, które masz podpisać, treści przedstawionej ustnie oferty, informacji, propozycji.**
3. **Daj sobie czas na podjęcie decyzji, nie podpisuj dokumentów i umów „tu i teraz”.**
4. **Nie podpisuj umów, których znaczenie wydaje Ci się niezrozumiałe i wymaga konsultacji z osobami najbliższymi lub prawnikiem. Zdecydowanie nie podpisuj niczego przed przeczytaniem i w pośpiechu.**
5. **Upewniaj się i sprawdzaj, z kim podpisujesz umowę.**
6. **Żądaj bezwzględnego wydania kopii podpisanych dokumentów.**
7. **W razie niewydania kopii podpisanych dokumentów, skontaktuj się z rzecznikiem konsumentów w twoim mieście lub powiecie. Znajdziesz go w wyszukiwarce:** <https://www.uokik.gov.pl/pomoc.php>**.**
8. **Pamiętaj, jeśli zawarłeś umowę na odległość, możesz od niej odstąpić bez podania przyczyn w ciągu 14 dni. Jest to tzw. prawo do namysłu, umożliwiające konsumentowi zapoznanie się z towarem lub usługą i rozważenie racjonalności zakupu.**

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
Urząd Komunikacji Elektronicznej – [Centrum Informacji Konsumenckiej](https://cik.uke.gov.pl/) - 22 33 04 000