CENA USŁUGI TYLKO POD DODATKOWYMI WARUNKAMI? APEL UOKIK DO PRZEDSIĘBIORCÓW TELEKOMUNIKACYJNYCH

* **Myślisz, że znalazłeś atrakcyjną cenę na telefon lub internet, a okazuje się, że musisz zgodzić się na marketing lub elektroniczną fakturę?**
* **Prezentowanie cen z rabatem tak jak cen standardowych to wprowadzanie konsumentów w błąd.**
* **Prezes UOKiK apeluje do firm telekomunikacyjnych o to, aby rzetelnie informowały o rzeczywistej cenie usług.**

**[Warszawa, 7 października 2019 r.]** Na wybór przez nas usług telefonicznych, internetowych lub telewizyjnych w dużym stopniu wpływa cena, a wiedzę o produktach czerpiemy z reklam i internetu. Ufamy też w zapewnienia konsultantów. Dlatego nie powinny one wprowadzać w błąd.

Reklamy telewizyjne, internetowe i radiowe, a także strony www firm, najczęściej eksponują bardzo atrakcyjne ceny usług. Jednak po przeczytaniu szczegółów, zapisów drobnym drukiem, okazuje się, że są to ceny zaniżone. Konsument może je uzyskać dopiero po rabacie, gdy zgodzi się na marketing lub wybierze e-fakturę. W niektórych przypadkach rabat za e-fakturę jest też uzależniony od terminowych płatności. W reklamach telewizyjnych dodatkowe warunki umieszcza się na dole ekranu, często są nieczytelne i widoczne przez tak krótki czas, że przeciętny konsument nie jest w stanie ich przeczytać. Nie wszyscy konsultanci rzetelnie o nich informują.

*- Konsument powinien już w przekazie marketingowym otrzymywać jasną i czytelną informację o cenie. Musi być świadomy warunków usługi, bez konieczności szukania informacji, dlatego przedsiębiorcy telekomunikacyjni powinni prezentować ceny podstawowe. Jeśli będą podawali również cenę po rabacie, powinni jasno o tym poinformować* – mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Prezentowanie cen po rabacie, zamiast cen podstawowych, to bardzo powszechna praktyka, dlatego prezes UOKiK zaapelował do 10 firm telekomunikacyjnych:

* Cyfrowy Polsat,
* ITI Neovision,
* Multimedia Polska,
* Netia,
* Orange,
* P4,
* Polkomtel,
* T-Mobile,
* UPC,
* Vectra

o to, żeby zmieniły sposób prezentowania cen w materiałach reklamowych, na stronach internetowych lub w rozmowach sprzedażowych. Powinny przede wszystkim prezentować podstawową cenę usługi. Przy zawieraniu umowy firmy powinny także informować konsumentów, że nieudzielenie określonych zgód lub ich wycofanie będzie się wiązało z wyższymi opłatami.

*- Liczymy na to, że przedsiębiorcy pozytywnie odpowiedzą na nasz apel i zmienią sposób prezentowania cen. Skorzystają na tym konsumenci, którzy będą od początku jasno informowani, kiedy i za co zapłacą. Ważne jest, żeby każdy miał rzetelną informację o warunkach oferty. Jeśli firmy telekomunikacyjne nie dostosują się do naszych oczekiwań w wyznaczonym terminie, podejmiemy decyzję o wszczęciu postępowań. Mogą się one zakończyć karą nawet do 10 procent rocznego obrotu* – mówi Tomasz Chróstny, wiceprezes UOKiK.

Urząd wysłał listy do przedsiębiorców i dał im czas do 31 grudnia 2019 roku na dostosowanie się do zaleceń. Zachęcamy do zapoznania się ze [stanowiskiem](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=23785) UOKiK.

**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  
Regionalne Ośrodki Konsumenckie: 22 299 60 90 - organizacja [dlakonsumenta.pl](http://www.dlakonsumenta.pl)