PONAD 8 MLN ZŁ KARY DLA TELESTRADY – DECYZJA PREZESA UOKiK

* **Ponad 8 mln zł kary za wprowadzanie konsumentów w błąd i nieuczciwe praktyki rynkowe – Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzję w sprawie Telestrady.**
* **Przedstawiciele spółki pozyskiwali klientów, podszywając się pod ich dotychczasowego operatora.**
* **Firma nie wydawała konsumentom podpisanych z nimi dokumentów: umów i załączników do nich.**

**[Warszawa, 17 grudnia 2020]** Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **wydał decyzję wobec spółki oferującej usługi komunikacyjne – Telestrada S.A. z Warszawy.**

*- Działalności Telestrady przyglądaliśmy się od końca 2019 roku, gdy zaczęły do nas napływać liczne skargi na jej praktyki.* [*Wszczęliśmy wobec spółki postępowanie*](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=15881)*, które potwierdziło sygnały konsumentów. Absolutnie niedopuszczalne jest podszywanie się pod innych przedsiębiorców i wykorzystywanie tego do wprowadzania konsumentów w błąd. W tym przypadku dużą grupę poszkodowanych stanowili seniorzy, zatem zachowanie przedsiębiorcy należy potępić z jeszcze większą stanowczością* – informuje Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Przedstawiciele Telestrady, po telefonicznym kontakcie pracownika spółki z potencjalnym klientem, zjawiali się w jego domu, aby podpisać umowę. Na celownik wzięli głównie osoby starsze, powyżej 65 roku życia. W jednej ze skarg konsumenta z Ostródy czytamy (pisownia oryginalna): „Zjawił się mężczyzna do mojego domu o przedłużenie umowy na telefon stacjonarny z Orange. Ja pytałem jego czy on jest z Orange. Powiedział, że musieli zmienić z Orange na Telestradę ze względu na podatek. Ja uwierzyłem a to on skłamał, bo przyszły nam rachunki z Orange i Telestrady. Ja mam 89 lat i nie mogę na dwie firmy płacić.” W skardze wnuczki konsumenta zaś dowiadujemy się: „z relacji dziadka wynika, że umowa została dosłownie podpisana na masce samochodu.”

*- Po pierwsze, przedstawiciele Telestrady****wprowadzali w błąd swoich potencjalnych klientów sugerując, że reprezentują ich dotychczasowego operatora****, który oferuje im zmianę warunków na korzystniejsze. Zgodnie z prawem przed podpisaniem umowy****powinniśmy dostać pełne, jednoznaczne i rzetelne informacje o ofercie i przedsiębiorcy, który ją przedstawia****. Tylko w takim przypadku mamy szansę podjąć świadomą decyzję, czy związać się umową. Po drugie, spółka****nie wydawała konsumentom podpisanych z nimi umów i załączników do nich*** *–* wyjaśnia Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Praktyki Telestrady godziły w interesy konsumentów. Spółka miała świadomość, że działania jej przedstawicieli w różnych regionach kraju są niezgodne z prawem. O wątpliwych praktykach swoich pracowników wiedziała nie tylko ze skarg konsumentów, ale również z licznych wystąpień miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów czy Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności, Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zdecydował o nałożeniu na podmiot kary finansowej w wysokości ponad 8 mln zł, oceniając praktyki przedsiębiorcy jako szczególnie uderzające w interesy konsumentów. Decyzja jest nieprawomocna.

**Zgodnie z decyzją Prezesa UOKiK Telestrada ma:**

* zapłacić **ponad 8 mln zł kary pieniężnej,**
* **zawiadomić konsumentów**, którzy od 1 stycznia 2018 r. do 30 czerwca 2020 r. zawarli ze spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych **o decyzji Prezesa UOKiK**,
* **opublikować oświadczenie o decyzji Prezesa UOKiK** na swojej stronie internetowej.

**Wprowadzanie konsumentów w błąd to nieuczciwa praktyka rynkowa.** Grozi za nią **kara do 10 proc. obrotów firmy.** W przeszłości UOKiK karał już firmy telekomunikacyjne za podszywanie się pod dotychczasowego operatora, np.: [Telekomunikację Stacjonarną](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=16628).

Sprawdź szczegóły w [decyzji UOKiK](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=25142) (decyzja jest nieprawomocna).

**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. **Żądaj bezwzględnego wydania kopii podpisanych dokumentów.**
6. **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>**.**
7. **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 usugą 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

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiKpl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 WarszawaTel.: 22 55 60 246E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)Twitter: @UOKiKgovPL