

REKOMPENSATY OD NOWEJ TELEFONII - DECYZJA UOKiK

- Składałeś reklamację lub skargę na podszywanie się przez Nową Telefonię pod twojego dotychczasowego operatora?
- Firma wypłaci ci 60 zł rekompensaty, zwróci kary za wypowiedzenie umowy lub umożliwi jej rozwiązanie bez żadnych kosztów.
- To efekt decyzji UOKiK przyjmującej zobowiązanie zaproponowane przez Nową Telefonię.

[Warszawa, 16 października 2019 r.] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję wobec spółki Nowa Telefonica z Warszawy. Oferuje ona usługi telekomunikacyjne. Umowy zawierane są w domach konsumentów. Z ich skarg wynika, że przedstawiciele Nowej Telefonii mogli wprowadzać ich w błąd, sugerując, że reprezentują ich dotychczasowego operatora, który oferuje im zmianę warunków na korzystniejsze. Przykładowe skargi:

- *Mężczyzna powiedział, że obniży nam abonament o 10 zł, że w październiku 2017 r. z Orange przyjdzie jeszcze normalna faktura, a już w listopadzie 2017 r. też z Orange przyjdzie już faktura obniżona o 10 zł. My przez cały czas byliśmy przekonani, że rozmawiamy z przedstawicielem firmy Orange. Dlatego też zdecydowałem się podpisać podstawiony mi dokument.*
- *Telefon stacjonarny (...) mam zarejestrowany w firmie Telestrada S.A. (...) Telefonicznie poinformowano mnie, że zgłosi się do mnie pracownik firmy w celu przedłużenia ze mną umowy, jednocześnie oferując w promocji drugi telefon. Byłem przekonany, że rozmawiam z przedstawicielem Telestrady. Zgłosił się do mnie Pan, który po tym, jak stwierdziłem, że wcześniej umowę podpisywałem z kimś innym powiedział, że poprzedni pracownik był z Jasła, a on jest z Sanoka.*

Wprowadzanie konsumentów w błąd to nieuczciwa praktyka rynkowa. Grozi za nią kara do 10 proc. obrotów firmy. UOKiK zrezygnował jednak z jej nałożenia i przyjął zobowiązanie Nowej Telefonii do wyeliminowania skutków swojej praktyki. - *Uznaliśmy, że lepiej będzie, jeśli spółka wynagrodzi straty poszkodowanym. W efekcie jej nieuczciwych działań konsumenci mogli nieświadomie zmienić operatora. Mogło się to dla nich wiązać z wysokimi*



karami finansowymi za rozwiązanie umowy: z dotychczasową albo nową firmą - mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Nowa Telefonia musi:

- **wypłacić 60 zł rekompensaty** każdemu klientowi, który od 1 stycznia 2016 r. do 20 sierpnia 2019 r. złożył reklamację do firmy lub skargę np. do UOKiK czy rzecznika konsumentów,
- **zrobić przegląd reklamacji i skarg** z tego okresu oraz rozpatrzyć je pozytywnie,
- **umorzyć naliczone lub zwrócić zapłacone kary** tym konsumentom, którzy po odrzuceniu lub nierozpatrzeniu reklamacji czy skargi rozwiązali umowy z Nową Telefonią,
- **umożliwić rozwiązanie umowy bez ponoszenia kosztów** osobom, które po odrzuceniu lub nierozpatrzeniu reklamacji czy skargi nadal są abonentami firmy,
- **zawiadomić konsumentów** listem poleconym o przysługujących im rekompensatach.

Sprawdź szczegóły w [decyzji UOKiK](#).

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie

Regionalne Ośrodki Konsumenckie: 22 299 60 90 - Dlakonsumenta.pl

