

## 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](#), 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](#).

Sprawdź szczegóły w [decyzji UOKiK](#) (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 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](#) - w Twoim mieście lub powiecie

Urząd Komunikacji Elektronicznej - [Centrum Informacji Konsumenckiej](#) - 22 33 04 000

#### Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK

pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel.: 22 55 60 246

E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)

Twitter: @UOKiKgovPL

