

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. Konsumenty 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 \(Telefonia Polska Razem\)](#), [Telekomunikacja Cyfrowa](#), [Twoja Telekomunikacja](#), [Nasza SA](#) czy [Telestrada](#).

Novum/TeleGo - wygrana w sądzie

W grudniu 2020 roku Sąd Apelacyjny podtrzymał [decyzję wydaną w sprawie spółki Novum](#). 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. Upewnij się i sprawdzaj, z kim podpisujesz umowę.
6. Żądaj bezwzględnie 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

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

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