

KARA DLA SPÓŁKI TELEGO

- Operator telefoniczny TeleGo wprowadzał konsumentów w błąd.
- Przedstawiciele spółki podawali się za dotychczasowego operatora i nie wydawali konsumentom dokumentów umowy.
- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na firmę kary o łącznej wartości prawie 8 mln złotych.

[Warszawa, 09 grudnia 2021 r.] Spółka TeleGo świadczy usługi telekomunikacyjne w sieci stacjonarnej i komórkowej, a także usługi dostępu do internetu oraz w zakresie teleopieki. Do Urzędu wpłynęły liczne skargi na firmę.

W toku postępowania potwierdziliśmy, że przedstawiciele firmy odwiedzając konsumentów w domach podawali się za dotychczasowego operatora. Wskazywali, że przedstawiane do podpisu dokumenty dotyczą zmiany warunków umowy, a nie podpisania nowej. Nie zostawiali także konsumentom dokumentów, w tym formularzy odstąpienia od umowy, co mogło utrudnić im skorzystanie z tego prawa.

- Spółka TeleGo za cel swoich praktyk obierała przede wszystkim seniorów, szczególnie wrażliwą grupę społeczną. Konsumentów nie otrzymywali od przedstawicieli TeleGo pełnej i rzetelnej informacji o przedsiębiorcy, z którym podpisują umowę oraz o celu wizyty. Zdobywanie nowych klientów poprzez podszywanie się pod dotychczasowego operatora, do którego klienci mają już zaufanie, jest nieetyczne. Zakwestionowaliśmy także fakt, że przedstawiciele firmy często nie zostawiali konsumentom kompletu dokumentów, w tym formularzy odstąpienia od umowy - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Prezes UOKiK nakazał spółce TeleGo pod rygorem natychmiastowej wykonalności zaniechać zakwestionowanych praktyk. Nałożył także kary w wysokości prawie 8 mln złotych (7 906 551 złotych). Spółka musi również opublikować decyzję na stronie internetowej w terminie miesiąca od jej uprawomocnienia a także skierować do konsumentów, którzy zawarli ze spółką umowy, informacje o decyzji listem poleconym. 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](#), [Telestrada](#) czy [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 Konsumentckiej](#) - 22 33 04 000