

## TELEFONIA POLSKA RAZEM - DECYZJA UOKIK

Spółka PGT, która działa pod nazwą handlową „Telefonia Polska Razem” wprowadzała w błąd. Podawała się za dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego, oferując zmianę warunków umowy. W rzeczywistości konsumenci podpisywali umowy z nowym operatorem. UOKiK po raz pierwszy w swojej historii nałożył maksymalny wymiar kary za praktyki godzące w słabszych uczestników rynku

[Warszawa, 9 stycznia 2017 r.] Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęły liczne skargi dotyczące praktyk spółki PGT w Warszawie, działającej pod marką „Telefonia Polska Razem”. Przedsiębiorca przedstawia ofertę telefonicznie, po czym kurier odwiedza klienta w domu. Konsumenci, głównie osoby starsze i ich rodziny informowali, że zostali wprowadzeni w błąd. Myśleli, że przedłużają umowę z dotychczasowym operatorem, a potem okazywało się, że podpisali nowy kontrakt - z PGT.

Dlatego Urząd wszczął postępowanie przeciwko PGT, a także [wydał ostrzeżenie konsumenckie](#). Analizując sprawę, UOKiK sprawdził m.in. rozmowy telefoniczne z konsumentami, a także przesłuchał świadków - byłych i obecnych pracowników podmiotów współpracujących z PGT. Zapisy rozmów telefonicznych potwierdziły, że konsumenci byli wprowadzani w błąd co do tożsamości oferującego usługę. Pokazują to przykłady, np.:

- I. - *A co to jest za firma co do mnie dzwoni?*
  - *Biuro obsługi klienta dla klientów Orange*
  - *Bo ja do Netii należę, proszę Pani.*
  - *No to dobrze. To jest dla klientów Netii jak najbardziej*
  
- II. - *Bardzo mi miło. Ja kontaktuje się, ponieważ od następnego miesiąca następuje zmiana opłaty za abonament telefoniczny stacjonarny (...) dlatego też kontaktuje się w celu weryfikacji danych teleadresowych do obniżki tak?*
  - *Tak, ale ja, proszę Pana, dopiero umowę zawarłam w Netii, ja mam umowę na dwa lata, tak, że nie będę zrywać.*

- *Ja kontaktuje się do klientów Netii. Ja nie wiem, czemu... Nie rozumiem, o czym Pani...*

- *Aaa, to Pan jest z Netii, tak?*

- *Tak.*

- *Przepraszam bardzo, myślałam, że Telekomunikacja.*

Kolejnym krokiem do zawarcia umowy było dostarczenie dokumentów do podpisania przez kuriera współpracującego z PGT. Podtrzymywał on przekonanie, że jest przedstawicielem dotychczasowego operatora. Dodatkowo w błąd wprowadzało wyeksponowanie na pierwszej stronie umowy nazwy spółki, która do tej pory świadczyła usługi.

Działania PGT spowodowały, że konsumenci decydowali się na podpisanie niekorzystnej umowy. Nie zawarliby jej, gdyby mieli prawdziwą informację, że w rzeczywistości zmieniają operatora. Zawarcie umowy z PGT oznaczało bowiem rozwiązanie kontraktu z dotychczasowym operatorem i konieczność zapłacenia w wielu przypadkach opłaty z tego tytułu.

UOKiK stwierdził również, że PGT nie przekazywała **konsumentom podpisanych umów**. Jest to działanie niezgodne z dobrymi obyczajami. Kontrahent powinien otrzymać dokumenty potwierdzające warunki umowy. W tym przypadku spowodowało to, że konsumenci nie mieli świadomości, że zawarli nową umowę oraz, że mogli od niej bezpłatnie odstąpić - w terminie 14 dni. Po tym czasie rozwiązanie umowy skutkowało obciążeniem opłatami w wysokości od 500 do 1500 zł.

Zdaniem Urzędu, PGT celowo wprowadzała w błąd, żeby pozyskać jak największą ilość klientów. Spowodowało to znaczne straty finansowe dla konsumentów. Spółka nie zmieniła swoich praktyk nawet pomimo licznych skarg klientów oraz prowadzonego postępowania przez UOKiK. Urząd nie znalazł w tej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, dlatego na przedsiębiorcę została nałożona maksymalna kara, przewidziana przez przepisy - blisko 10 proc. obrotu osiągniętego w poprzednim roku. Sankcja wyniosła ponad 1,97 mln zł.

Decyzja nie jest ostateczna, przysługuje od niej odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro prasowe UOKiK  
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel.: 22 827 28 92, 55 60 111, 55 60 314  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)  
Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)