

## Ostrzeżenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów

### **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Złotorzy ostrzega przed nieuczciwymi praktykami firm telekomunikacyjnych!**

Od początku 2017 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Złotorzy odnotował kilkadziesiąt zgłoszeń dotyczących umów zawartych z obcymi **operatorami telekomunikacyjnymi podającymi się za operatorów, z którego usług obecnie korzystali konsumenci.**

Kontakt zaczyna się zawsze od telefonicznego przedstawienia nowych, korzystniejszych warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Z rozmowy wynika, że dzwoniący reprezentuje operatora, z którego usług obecnie korzysta konsument.

Konsument wyraża zgodę na zaproponowane warunki. Nowa umowa zostaje dostarczona przez kuriera, konsument podpisuje ją, najczęściej nie czytając jej treści. Zdarza się i tak, że konsument nie otrzymuje dokumentu potwierdzającego fakt zawarcia umowy.

Dopiero później (najczęściej po otrzymaniu faktury) okazuje się, że zawarta w ten sposób umowa w większości przypadków dotyczy innego operatora.

W tym momencie dochodzi do zerwania umowy z dotychczasowym operatorem, co z reguły generuje obowiązek uiszczenia kary za przedterminowe zerwanie umowy, bądź skutkuje koniecznością opłacania faktur u kilku operatorów.

**Pamiętaj!** Gdy zawieramy umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (np. na zorganizowanym pokazie, w sanatorium albo z akwizytorem, który przychodzi do domu lub telefonicznie czy internetowo), mamy ustawowe prawo do odstąpienia od umowy **w ciągu 14 dni** liczone od momentu zawarcia umowy, bądź wydania rzeczy.

Konsument może z niego skorzystać poprzez złożenie do przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia sporządzonego w formie pisemnej czy elektronicznej. Co ważne, w oświadczeniu konsument nie musi wyjaśniać, dlaczego odstępuje od zawartej umowy.

**Konsumentom, zawierając umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość kieruj się zasadą ograniczonego zaufania!**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Złotorzy

Dorota Fałęcka-Kikuła

tel. 76-8786933 wew.112