

Apel
Starosty Dębickiego
i

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy

RK.733.3.2017.

Dębica, 05 października 2017r.

W ostatnim czasie do Rzecznika Konsumentów napływają liczne skargi konsumenckie od osób, które w wyniku podania nieprawdziwych informacji przez przedstawicieli handlowych, zawarły nowe umowy na sprzedaż energii elektrycznej, paliwa gazowego oraz usług telekomunikacyjnych.

Z treści skarg konsumenckich wynika, iż przedstawiciele handlowi, którzy odwiedzają Konsumentów w ich domach wprowadzają w błąd co do swojej tożsamości, podszywając się pod dotychczasowych sprzedawców prądu, gazu czy też operatorów telekomunikacyjnych. Sugerują, że przedłożone do podpisu dokumenty stanowią jedynie aneks do umowy z dotychczasowym sprzedawcą prądu, gazu czy usług telekomunikacyjnych. Stosują przymus i wywierają na Konsumentach presję, twierdząc, że jeśli konsument nie podpisze dokumentów, pozbawiony zostanie prądu, gazu albo że dotychczasowa umowa wygaśnie. Manipulują informacjami o niższych rachunkach za prąd, gaz czy usługi telekomunikacje, nie zostawiają Konsumentom podpisanych dokumentów, nie informują o prawie do odstąpienia od umowy.

Przekazują informacje, że celem ich wizyty jest konieczność odczytania licznika energii elektrycznej czy paliwa gazowego, proszą o okazanie ostatnich rachunków; swoim zachowaniem dają tym samym do zrozumienia, iż reprezentują dotychczasowego dostawcę prądu czy też gazu. Następnie przekazywane są informacje Konsumentom że jest możliwość płacenia tańszych rachunków pod warunkiem zmiany systemu rozliczania. W tym celu wymagają złożenia podpisu na przedłożonym formularzu. Zapewniają jednocześnie, iż nie jest to umowa tylko zmiana systemu rozliczenia i nic się nie zmieni za wyjątkiem tego, iż rachunki będą niższe.

Do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy docierają sygnały, że wizyta przedstawiciela handlowego poprzedzona jest rozmową telefoniczną. Podczas rozmowy przekazywana jest informacja, że zaistniała konieczność zmiany technologii świadczenia usług z analogowej na cyfrową i że istnieje konieczność wymiany aparatu telefonicznego. Rozmowa jest tak prowadzona żeby wywołać u konsumenta przekonanie, iż przedstawiciel reprezentuje dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego. Następnie ustalany jest termin dostarczenia tego telefonu. Po upływie kilku dni wizytę w mieszkaniu konsumentów składa przedstawiciel przedstawiający się jako „kurier” i powołując się na uprzednią rozmowę telefoniczną dostarcza

aparat telefoniczny. Wskazuje jednocześnie, iż konieczne jest potwierdzenie odbioru tego telefonu. Wskazuje miejsca gdzie należy złożyć podpis. Przy tym zapewnia, że nie jest żadna umowa tylko potwierdzenie odbioru aparatu telefonicznego. Za parę dni niektórzy konsumenci sięgając po pozostawiony przez „kuriera” dokument orientują się, że jest to umowa na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Ale to nie koniec konsekwencji wizyty rzekomego „kuriera” bowiem po upływie 2, 3 miesięcy okazuje się że konsumenci otrzymują pisma od dotychczasowych dostawców prądu i gazu o wypowiedzeniu umów w związku z podpisaniem przez konsumentów nowej, terminowej umowy. Jak się okazuje umowy te zostały podpisane w trakcie wizyty rzekomego „kuriera”, który nawet nie pozostawił egzemplarza umowy. Tym samym takim działaniem konsumenci zostają pozbawieni możliwości zweryfikowania zawartych umów i podjęcia działań zmierzających do ich rozwiązania.

Z treści skarg konsumenckich wynika, iż na przedkładanych przez przedstawicieli dokumentach konsumenci składają swoje podpisy, nie zapoznając się z treścią tych dokumentów, wierząc w ustne zapewnienia przedstawiciela, który ich odwiedził. Wielu konsumentów uświadamia sobie że zostało wprowadzonych w błąd po otrzymaniu nowych faktur bądź uzyskania takiej informacji od dotychczasowych dostawców usług telekomunikacyjnych, energii elektrycznej bądź paliwa gazowego. Odbywa się to zawsze po okresie 2 tygodni. A zatem bez kosztowe odstąpienie od umowy z uwagi na upływ 14 dni jest niemożliwe.

Przypominam w tym miejscu, iż w przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w domu konsumenta) czy na odległość (np. przez telefon, Internet) konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, bez podawania przyczyn. W tym celu należy wystosować do przedsiębiorcy oświadczenie, że odstępujemy od zawartej umowy. Dla celów dowodowych oświadczenie należy wysłać litem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru i zachować kopie pisma dla siebie.

Mając na uwadze skalę osób zgłaszających się do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy oraz nieuczciwe praktyki rynkowe przedstawicieli handlowych apeluje o szczególną ostrożność przy zawieraniu umów w naszych domach, czy też w rozmowie telefonicznej. Zanim złożymy jakikolwiek podpis na dokumencie przeczytajmy chociaż pobieżnie treść dokumentów, który nam jest przedkładany do podpisu. Jeżeli nie jesteśmy pewni, czegoś nie rozumiemy, nie jesteśmy w stanie przeczytać przedłożonych dokumentów z uwagi np. na małą czcionkę – nie podpisujemy! Nasz podpis jest bardzo ważny! I może okazać się bardzo kosztowny!

Umowy bowiem są tak skonstruowane, że składając podpis potwierdzamy, że wiemy z kim i na jakich warunkach zawieramy umowę oraz jakie są tego konsekwencje. Proszę pamiętać żeby przed podpisaniem umowy:

- 1) zwrócić uwagę, z kim ją zawieramy; czy to rzeczywiście przedstawiciel firmy z którym mamy obecnie podpisaną umowę na dostarczanie prądu, gazu czy też świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 2) zwrócić uwagę na cenę, którą przyjdzie nam zapłacić jak podpiszemy umowę, czy ona rzeczywiście jest dla nas korzystna;

- 3) jeżeli podpisaliśmy umowę, dopilnujmy żeby pozostawiono nam ten dokument, nie dajmy się zwieść że te dokumenty zostaną doręczone później;
- 4) jeżeli mamy wątpliwości, za parę dni sięgnijmy po ten dokument, pokażmy go komuś bliskiemu, jeśli nie jesteśmy w stanie przeczytać, zrozumieć treści – jest to bardzo istotne bo w terminie 14 dni od momentu podpisania umowy możemy bez żadnych konsekwencji finansowych zrezygnować z tej umowy.

Jednocześnie zachęcam do kontaktu z Biurem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy, które mieści się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Dębicy (przy ul. Parkowa 28), które zapewnia konsumentom bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawne w zakresie ochrony konsumentów (tel. 14 6822153). Bezpłatne informacje prawne w zakresie ochrony konsumentów można uzyskać również telefonując na infolinię konsumencką tel. 801 440 220 (połączenia płatne według taryfy operatora).

**POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW**

mgr Katarzyna Augustynowicz-Skruch