



# Starostwo Powiatowe w Kaliszu

Pl. Św. Józefa 5 62-800 Kalisz  
Tel. (+48 62) 50 14 200  
powiat@powiat.kalisz.pl  
www.powiat.kalisz.pl

## APEL

### POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KALISZU

### O ZACHOWANIE SZCZEGÓLNEJ OSTROŻNOŚCI

### PRZY ZAWIERANIU UMÓW

W związku z licznymi sygnałami od mieszkańców Powiatu Kaliskiego w szczególności od osób starszych, które w wyniku podania nieprawdziwych informacji przez przedstawicieli handlowych zawarły w swoich domach niekorzystne umowy sprzedaży usług telekomunikacyjnych, energii elektrycznej oraz paliwa gazowego, **Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwraca się o zachowanie szczególnej ostrożności przy zawieraniu wyżej wskazanych umów.**

#### SPOSOBY DZIAŁANIA NIEUCZLIWYCH SPRZEDAWCÓW:

- 1) przedstawiciele dzwonią, przedstawiając się za pracowników operatora telefonii stacjonarnej, dostawcy gazu lub prądu, z którym mają Państwo podpisaną umowę.

Osoba dzwoniąca przedstawia się jako pracownik Państwa dotychczasowego dostawcy prądu, gazu lub operatora telefonii stacjonarnej twierdząc, że dzwoni w sprawie przedłużenia umowy, obniżenia abonamentu lub proponuje atrakcyjną ofertę promocyjną. **W rzeczywistości osoba, która dzwoni kontaktuje się z Państwem w imieniu innego przedsiębiorcy, czego możecie być nieświadomi.** Jeżeli podpiszą Państwo umowę, może to oznaczać zmianę operatora i nową umowę.

Z treści skarg skierowanych do rzecznika konsumentów wynika, że po odbyciu rozmowy telefonicznej ze sprzedawcą otrzymują Państwo do podpisu wydrukowane dokumenty, które przywożone są Państwu do domu. Wówczas przed podpisaniem należy dokładnie się z nimi zapoznać i sprawdzić czy to co znajduje się w papierowym

egzemplarzu, dokładnie odpowiada temu, co mówił konsultant podczas rozmowy telefonicznej.

Zdarza się, że na dostarczonych Państwu dokumentach nie ma logo spółki, jej nazwa i dane są napisane małą czcionką, wyraźnie zaznaczona jest natomiast nazwa Państwa operatora. Zaniepokoić Państwa powinno również zachowanie kuriera, który ponagla do natychmiastowego podpisania dokumentów bez możliwości zapoznania się z ich treścią. Dlatego należy być czujnym i nie ulegać presji.

**Po podpisaniu umowy sprzedawca powinien zostawić Państwu jeden egzemplarz dokumentów, na które składają się: umowa wraz z regulaminem świadczenia usług, cennik oraz informacja o prawie odstąpienia od umowy - stąd należy zadbać, aby sprzedawca nie zabrał ze sobą wszystkich dokumentów.**

Nieuczciwi sprzedawcy podszywają się pod naszego obecnego operatora twierdząc, że chcą przedłużyć umowę, obniżyć abonament, podpisać aneks lub mają specjalną ofertę promocyjną.

- 2) wyłudniają od Państwa podpis pod pretekstem potwierdzenia ich wizyty lub wypełniania ankiety.
- 3) pod pozorem aktualizacji danych proszą o dowód osobisty.
- 4) udają, że spisują lub wymieniają urządzenia, np. liczniki, piecyki gazowe, filtry do wody lub aparaty telefoniczne i proszą o podpisanie protokołu.
- 5) nie zostawiają Państwu egzemplarza dokumentów.
- 6) w rzeczywistości reprezentują innego przedsiębiorcę i podpisanie dokumentów oznacza zmianę operatora i umowę na innych warunkach.

Najczęściej konsumenci dowiadują się, że zmienili dotychczasowego dostawcę prądu, gazu lub operatora telefonicznego dopiero po otrzymaniu pierwszej faktury lub po wyłączeniu ich telefonu przez dostawcę, który do tej pory świadczył usługi telekomunikacyjne.

Z reguły nowa umowa zawierana jest na kilka lat, a wcześniejsze jej rozwiązanie wiąże się z koniecznością zapłaty kary.

## **ABY UNIKNĄĆ ZAWARCIA NIEKORZYSTNEJ UMOWY:**

- 1) bądźmy ostrożni a jeżeli dzwoni telefon i rozmówca prosi o podanie Państwa danych osobowych lub danych z rachunku telefonicznego, pamiętajmy, że nasz obecny operator zna nasze dane, więc telefoniczna prośba o dane może być próbą ich wyłudzenia lub sfalszowania umowy przez nieuczciwego przedstawiciela. Jeśli nie zamierzają Państwo zawierać nowej umowy, nie przekazujemy w ten sposób swoich danych.
- 2) uważnie czytamy dokumenty, które dostajemy do podpisu.
- 3) jeżeli w treści umowy wskazane zostały załączniki, nie podpisujemy jej dopóki nie otrzymamy tych załączników i nie przeanalizujemy ich treści.
- 4) zwróćmy uwagę z kim zawieramy umowę, czy to rzeczywiście firma, z którą mamy obecnie podpisaną umowę na dostarczenie prądu gazu czy świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- 5) zanim cokolwiek podpiszemy – skonsultujmy się z rodziną lub sąsiadami.
- 6) skontaktujmy się ze swoim dotychczasowym usługodawcą, aby upewnić się czy osoby, które nas odwiedziły są jego pracownikami.
- 7) podpisanie może oznaczać **ZMIANĘ OPERATORA I UMOWĘ NA ZUPEŁNIE INNYCH WARUNKACH.**
- 8) zachowajmy egzemplarz podpisanych dokumentów dla siebie.
- 9) w razie wątpliwości nie działajmy pod presją i nie podpisujemy jakichkolwiek dokumentów.
- 10) rozmawiając z przedstawicielem firmy stosujemy zasadę ograniczonego zaufania, pamiętajmy przy tym, że wiążące są postanowienia umowy na piśmie, nie zaś ustne postanowienia pracownika firmy. Poprośmy więc aby wskazał nam te fragmenty umowy, które potwierdzają jego zapewnienia.

Powyższe zachowanie pozwoli uchronić Państwa przed przykrymi w skutkach konsekwencjami.

## **PAMIĘTAJMY!**

W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (w domu konsumenta, na pokazie) czy na odległość (przez telefon, internet), **konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej podpisania**, bez podawania przyczyny. W tym celu należy wystosować do przedsiębiorcy oświadczenie, że odступujemy od zawartej umowy. Na oświadczeniu tym powinny znaleźć się Państwa dane, numer i data podpisania umowy oraz własnoręczny podpis. Dla celów dowodowych oświadczenie należy wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru i zachować kopię pisma dla siebie.

Niniejsze informacje opracowane zostały z wykorzystaniem poradnika przygotowanego w ramach realizacji przedsięwzięcia pod nazwą „Konsument seniorzy a sprzedaż bezpośrednia – prawa i zagrożenia”, finansowanego ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów mieszkańcom Powiatu Kaliskiego udziela:**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kaliszu**

**Starostwo Powiatowe w Kaliszu**

**Pl. Św. Józefa 5, 62-800 Kalisz**

Rzecznik przyjmuje we wtorki i czwartki w godzinach: 7:30 – 15:30.

tel. (62) 50 14 316

Monika Kulawinek

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

W KALISZU