

Słono zapłacili za... internet

Data publikacji: 3.12.2011 19:30

Oprócz nowego telefonu otrzymał jeszcze spory rachunek do zapłacenia. Taka niemiła niespodzianka spotkała naszego czytelnika, który nie miał pojęcia, że jego nowy nabytek bez jego wiedzy łączy się z siecią.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przygotował rekomendacje, dzięki którym nie powinno już dochodzić do sytuacji, w której tracimy sporo swoich pieniędzy, bo ktoś nie zdążył nas poinformować o możliwościach naszego telefonu.

UOKiK swoje wytyczne oparł na doświadczeniach oraz sygnałach konsumentów zgłaszających problemy.

- Przedłużyłem umowę i otrzymałem nowy telefon. Kiedy przyszedł pierwszy rachunek byłem bardzo zdziwiony. Okazało się, że mam do zapłacenia prawie trzysta złotych. Pomyślałem, że ma to związek z opłatą aktywacyjną. Niestety kolejny rachunek był jeszcze większy. Przestraszyłem się nie na żarty... - mówi pan Tadeusz Nowak z Pogwizdowa - Dopiero rozmowa ze znajomym uświadomiła mi, że winny jest telefon, który "za moimi plecami" łączy się z internetem. Szkoda, że osoba, która sprzedała mi to чудо nie poinformowała mnie o takiej ewentualności, wtedy zaoszczędził bym sporo pieniędzy...i nerwów...Pozbyłem się problemu. Telefon sprzedałem. Dzisiaj używam prostego modelu, w którym nie ma internetu i wszystkich innych "wypasionych" rzeczy. Jestem spokojny o kolejne rachunki. Przed niemiłą niespodzianką zdążyłem już przestrzec mojego sąsiada, któremu z konta w jeden dzień "znikło" kilkadziesiąt złotych...Od takich wynalazków trzymam się już z daleka.

Czytelne, zrozumiałe i jasne dla każdego konsumenta – takie powinny być umowy z dostawcą usług telekomunikacyjnych. Z doświadczeń UOKiK wynika, że nie zawsze abonent może na to liczyć.

- Ja na szczęście nie mam abonamentu, niemniej jednak również pozbyłam się pieniędzy ze swojego konta. Kilka godzin wystarczyło, żeby znacznie zubożało. Na początku myślałam, że to pomyłka... jednak operator sieci przedstawił mi biling, a tam... same połączenia internetowe...- na szczęście zorientowałam się na tyle szybko, że mogła od razu zareagować. Straciłam niewiele w porównaniu z innymi osobami, jednak szkoda, bo ani "przepił, ani przejadł"... W salonach powinni uprzedzać o takich zdarzeniach... wystarczyłoby użyć odpowiednich ustawień, by uniknąć dodatkowego obciążenia rachunku - dodaje pani Ewa Lipa z Cieszyna.

Przed zawarciem umowy operator powinien poinformować abonenta o tym, że telefon może automatycznie łączyć się z Internetem oraz o stawkach opłat. Dodatkowo, takie informacje powinny znajdować się na opakowaniu aparatu oraz w smsie, który powinien otrzymać każdy konsument, logując się do sieci. - **Przy pierwszym uruchomieniu telefonu konsument powinien zostać poproszony przez system operacyjny urządzenia o zapoznanie się i ewentualną zmianę ustawień dotyczących łączenia się z siecią i transferu danych** – informuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który jest również za umożliwieniem użytkownikowi ustawienia limitu transferu danych.

- Przestrzegam klientów przed takimi niespodziankami – mówi sprzedawca jednego z cieszyńskich komisów – do tej pory spotkałem wiele osób, które przez niewłaściwe korzystanie ze smartfona naraziły się na wysokie koszty transferu danych. Niestety zdarzyło się kiedyś, że klient zrobił mi karczemną awanturę, po otrzymaniu rachunku. Winą za niego obarczał mnie i mój "wadliwy" telefon, który mu sprzedałem...