

COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR NEAMȚ

COMUNICAT DE PRESĂ

Având în vedere ponderea însemnată a petițiilor înregistrate la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor NEAMȚ împotriva operatorilor de telefonie mobilă și, mai ales, faptul că se constată o creștere a numărului utilizatorilor acestor servicii, venim în întâmpinarea consumatorilor cu informații utile care să îi ajute în a lua cele mai bune decizii la încheierea unui contract.

O prezentare a principalelor aspecte care au stat la baza formulării petițiilor constituie o informare reală și concretă care necesită a fi luată în considerare pentru a preîntâmpina apariția unor situații similare.

1. Sintetic, raportat la perioada 2018 – 2020, situația petițiilor înregistrate, în acest domeniu de activitate, se prezintă astfel:

- 2018 - 109 petiții
- 2019 - 94 petiții
- 2020 - 95 petiții

2. Principalele aspecte reclamate se referă la:

A. Contracte:

a) rezilierea contractului în cazul:

- solicitării taxei de justă despăgubire pentru cerere reziliere contract de către abonați sau odată acu portarea numărului de telefon în alte rețele, înainte de perioada minimă contractuală, ca urmare a unor beneficii acordate la încheierea contractelor;
- cererii rezilierii contractului transmisă operatorului economic, dar neoperată în sistem, cu emiterea în continuare de facturi și transmiterea debitelor acumulate firmelor de recuperare creanțe

b) încheierea contractelor la distanță prin intermediul telefonului, fără semnarea contractului trimis (sau uneori netrimis abonatului prin poștă sau email), de către beneficiar sau transmiterea acordului scris pe un suport durabil (de exemplu email);

c) modificarea unilaterală a unor clauze contractuale de către operatorul economic fără notificarea abonatului (în speță modificarea tarifelor sau a grilei de programe TV)

d) contracte încheiate și semnate fraudulos (titularul nu recunoaște semnarea contractului)

B. Facturare

a) facturi de valoare ridicată ca urmare a utilizării serviciului de roaming în Spațiul Economic European (SEE) cu blocarea cartelei telefonice/suspendare cu motivarea de utilizare nerezonabilă a roaming-lui;

b) facturi cu valori ridicate, abuziv "încărcate" de operatorul economic;

c) facturare de servicii/opțiuni de telefonie mobilă nesolicitate

C. Diverse

a) solicitarea portării numărului de telefon în altă rețea, dar neoperată în sistem

b) suspendarea serviciului de telefonie mobilă pentru neplată, cu toate ca plățile erau la zi

- c) neasigurare ariei de acoperire cu semnal
- d) încărcarea cartelelor preplătite și neoperare în sistem
- e) plăți efectuate eronat de consumatori în conturile operatorilor economici fără a se returna sumele într-o perioadă rezonabilă de timp.

3. În urma cercetării aspectelor sesizate de către consumatori, reclamațiile au fost concluzionate cu următoarele rezoluții:

- întemeiate/soluționate în favoarea consumatorilor – 71,5 %
- neîntemeiate – 19,5%
- nesoluționabile – 2,5%
- redirectionate – 6,5%

În situația în care aspectele reclamate s-au confirmat, în conformitate cu prevederile legale, au fost aplicate sancțiuni, respectiv - 24 amenzi contravenționale în valoare totală de 97.000 lei și 38 de avertismente.

În principal, au fost aplicate prevederile OG 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare pentru comportament incorect în relația operator economic-consumator și ale OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii – nerespectare prevederi legale la încheierea contractelor la distanță prin intermediul telefonului.