

ANPC a amendat Orange România cu 150.000 de lei și a dispus încetarea practicii comerciale înșelătoare

Echipele de control ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor au aplicat Orange România amenzi contravenționale de 150.000 lei și au propus încetarea practicii comerciale înșelătoare, în urma verificărilor de fond la operatorul economic.

"Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a finalizat controlul de fond realizat la operatorul economic Orange Romania SA, ca parte a unei tematici naționale de verificare a modului în care companiile de furnizare de servicii de telefonie mobilă și comunicații respectă prevederile legale în vigoare, în domeniu. În urma cercetării documentelor solicitate operatorului economic, respectiv un punct de vedere aferent contractelor încheiate, ofertelor promotionale, asigurării de bunuri, accesorii și câte 10 contracte semnate de către consumatori, de furnizare servicii de telefonie mobilă semnate începând cu luna februarie 2023, și a deficiențelor constatate, echipele de control au aplicat amenzi contravenționale în valoare de 150.000 lei și au propus, ca măsură complementară, încetarea practicii comerciale înșelătoare, care a fost dispusă prin Ordinul Președintelui ANPC nr. 846/1.11.2023", se menționează într-un comunicat al autorității.

Potrivit sursei citate, abaterile de la legislația în vigoare întâlnite în timpul acțiunii au fost: promovarea către public a preturilor fără ca acestea să includă toate taxele, ceea ce contravine legislației în vigoare; comercializarea unor accesorii în rate egale, cu avans zero, la care s-au constatat neconcordanțe de pret între cel promovat și cel calculat conform scadențarului de rate; rezervarea de către operatorul economic a dreptului de a limita consumul Serviciilor de Date în Roaming SEE în conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286, după depășirea acestei limite operatorul putând aplica o suprataxă, omitându-se a se informa consumatorii care sunt prevederile articolului din regulamentul invocat (lipsa menționării listei documentelor necesare consumatorului pentru deblocarea acestei situații, dat fiind că, în cazul în care consumatorul nu are acces la internet sau nu poate folosi calculatorul, acesta nu cunoaște ce documente trebuie să prezinte); soluționarea reclamațiilor primite de la clienți pentru serviciile Prepay în termen de 1.440 ore, ceea ce depășește termenul legal de cercetare a reclamațiilor, de 30 de zile.