



URZĄD MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY  
Miejski Rzecznik Konsumentów

## Konsumentom - uważaj na firmy, proponujące niższe rachunki za prąd, gaz lub telefon.

Niektórzy nieuczciwi sprzedawcy:

- sugerują, że są twoim dotychczasowym dostawcą usług,
- twierdzą, że chcą przedłużyć umowę lub mają specjalną ofertę,
- pod pozorem aktualizacji umowy proszą o dowód osobisty lub ostatni rachunek,
- proszą o podpis, który ma jedynie potwierdzić ich wizytę, lub o wypełnienie ankiety,

a w rzeczywistości podsuwają ci do podpisu zupełnie nową umowę.

W ten sposób możesz nieświadomie, wbrew własnej woli, zerwać dotychczasową umowę, z czym nierzadko wiążą się dotkliwe straty finansowe.

### **Jeżeli więc otrzymasz ofertę obniżenia rachunków za prąd, gaz lub telefon, zachowaj ostrożność!**

- nie podpisuj pochopnie żadnych podsuwanych ci dokumentów, zwłaszcza, jeśli nie jesteś pewien, na co się godzisz składając na nich podpis,
- daj sobie czas - poproś przedstawiciela firmy, aby zostawił ci warunki umowy i wrócił za kilka dni,
- zapoznaj się z ofertą, sprawdź dokładnie kto i co ci oferuje,
- zanim cokolwiek podpiszesz – skonsultuj się z rodziną lub sąsiadami,
- w razie wątpliwości skorzystaj z pomocy Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

## PAMIĘTAJ!

Jeżeli podpisałeś umowę w domu

możesz od niej odstąpić w ciągu 14 dni.

- wystarczy, że złożysz przedsiębiorcy **pismo** z informacją, że odstępujesz od umowy;
- możesz je dostarczyć do firmy **osobiście** (przygotuj jego kopię i poproś pracownika firmy, aby potwierdził na kopii, że pismo otrzymał) albo przesać **listem poleconym** (najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru);
- zrób to **najpóźniej 14-go dnia** od daty zawarcia umowy (chodzi o dni kalendarzowe: np. jeśli umowę zawarłeś 1 maja pismo musi zostać złożone przedsiębiorcy lub nadane na pocztę najpóźniej 15 maja);
- pamiętaj, że do odstąpienia od umowy **nie wystarczy telefoniczne zawiadomienie** przedsiębiorcy o rezygnacji.

Jeżeli upłynęło więcej niż 14 dni od podpisania umowy jej rozwiązanie będzie możliwe **tylko wyjątkowo**:

- jeżeli przedsiębiorca się na to zgodzi,
- jeżeli sprzedawca przy zawarciu umowy nie poinformował cię o prawie do odstąpienia od umowy (miał taki obowiązek); w takim przypadku termin na odstąpienie wynosi 14 dni od poinformowania o prawie do odstąpienia; prawo do odstąpienia wygasa po upływie 12 miesięcy,
- jeżeli przy zawarciu umowy sprzedawca wprowadził cię w błąd; musisz jednak udowodnić swoje zarzuty; takie sprawy są trudne i z reguły wymagają rozstrzygnięcia przez sąd.

