



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Bvd. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1
București, România,
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62
www.anpc.gov.ro

COMISARIATUL REGIONAL PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR

REGIUNEA SUD-EST (Galati)

COMISARIATUL JUDETEAN PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR Buzau

Adresa: Buzau, str. Cartier Bazar, Bl. 4 C, parter Jud. Buzau ☎ 0238720908 Fax.: 0238720908,
email: reclamatii.buzau@anpc.ro

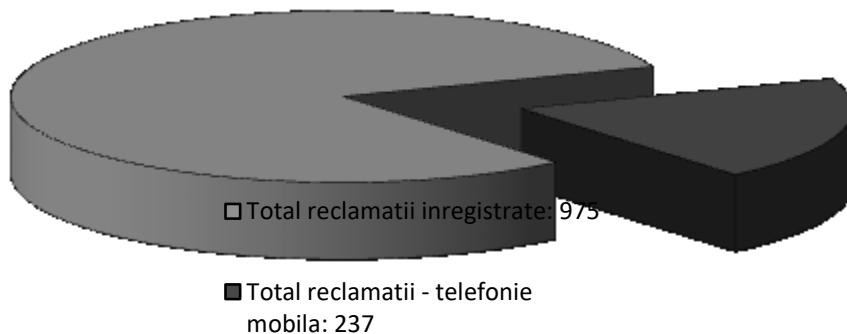
NR.1726/20.07.2018

Respectarea prevederilor legale privind contractele de telefonie mobila

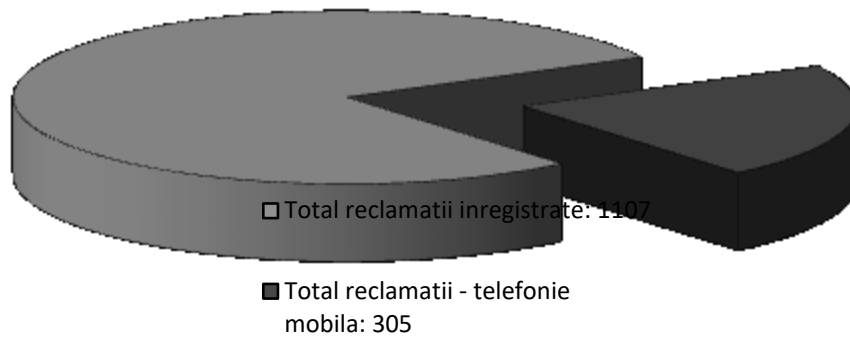
Numarul reclamatiiilor inregistrate la C.J.P.C Buzau impotriva operatorilor de telefonie mobila reprezinta un procent destul de mare din numarul total de reclamatii ce se inregistreaza in decursul unui an.

Astfel in anul 2017, din numarul total de reclamatii inregistrate **24,3%** erau impotriva operatorilor de telefonie mobila, iar in anul 2018 la finalul trimestrului II, **22,4%** din numarul total de reclamatii inregistrate au fost tot impotriva operatorilor de telefonie mobila.

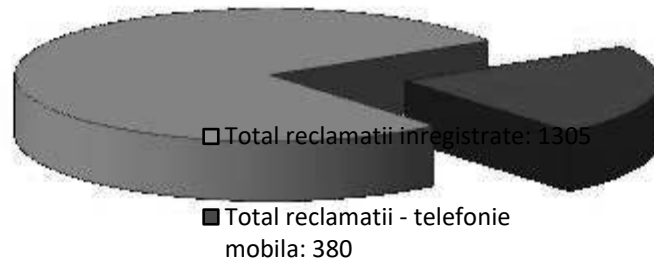
Anul 2017



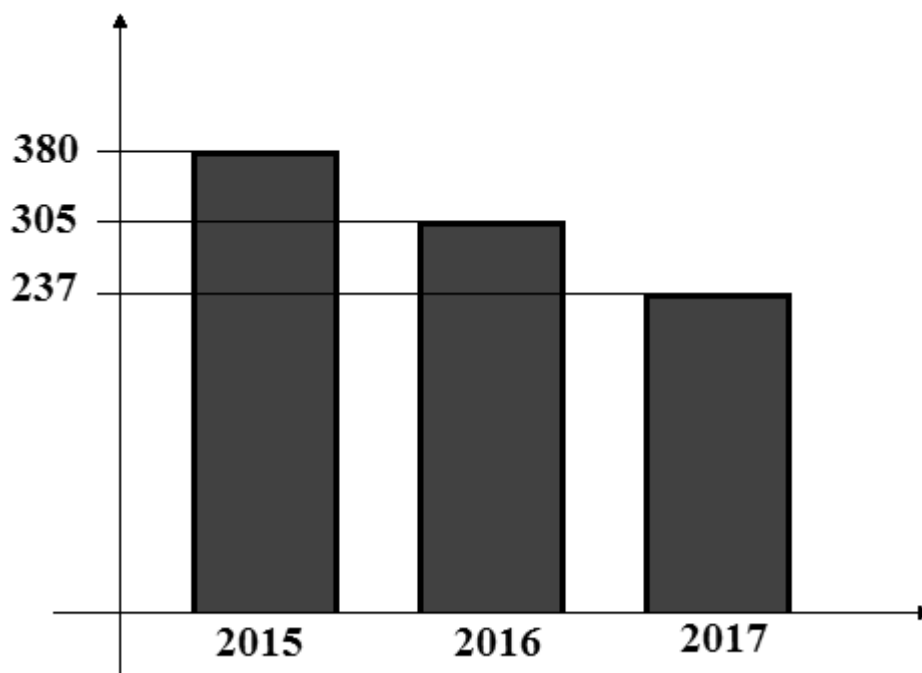
Anul 2016



Anul 2015



Analizand numarul total de reclamatii inregistrate in ultimii 3 ani la C.J.P.C. Buzau impotriva operatorilor de telefonie mobila Buzau, constatam o usoara scadere de la an la an astfel; daca in anul 2015 au fost inregistrate 380 reclamatii, in anul 2016 s-au inregistrat 305 reclamatii iar in anul 2017 s-au inregistrat 237 de reclamatii.



Dupa primele 6 luni ale anului 2018 s-au inregistrat 119 reclamatii, iar nemulțumirile consumatorilor se datoreaza, în principal:

- încetarea contractelor înainte de expirarea perioadei contractuale mai exact de perceperea taxei de reziliere anticipata - **32 de reclamatii**;

- nemulțumiri referitoare la facturarea tarifelor de roaming - **28 de reclamatii**;

- terminale mobile neconforme în perioada de garanție: refuzul de a asigura repararea produsului care înregistrează neconformități în perioada de garanție legală, refuz bazat pe diverse cauze, ca de exemplu lipsa facturii de achiziție, nerespectarea condițiilor de acordare a garanției sau motive tehnice (contactul telefoanelor cu lichide, șocuri mecanice); depășirea termenului de 15 zile calendaristice prevăzut de lege pentru aducerea la conformitate a unui produs prin reparare, înlocuire sau restituirea contravalorii acestuia; terminale mobile trimise în service și returnate cu alte defecte decât cele reclamate sau cu defecte mecanice (zgâriate, sparte etc.) - **24 de reclamatii**;

- nemulțumiri referitoare la facturarea serviciilor, respectiv: încărcarea nejustificată a costurilor din facturi; emiterea unor facturi cu erori (de exemplu, privind minutele acordate); încărcarea nejustificată a facturii cu valoarea unor SMS-uri inexistente (ce nu pot fi identificate de către consumator): - **18 reclamatii**;

- clauze contractuale despre care consumatorul nu a avut cunoștință la data convorbirii telefonice și urmată de refuzul operatorului de a rezilia contractul respectiv existența unei neconcordanțe între oferta promoțională și contractul încheiat ulterior: - **9 reclamatii**;

- servicii de telefonie și internet neconforme: neasigurarea parametrilor tehnici declarați în contracte; refuzarea rezilierii contractului în cazul neasigurării ariei de acoperire angajate prin contract: - **5 reclamatii**;

- probleme privind cartelele preplătite, respectiv încărcarea eronată a cartelelor de către personalul angajat al operatorilor economici urmată de refuzarea restituirii contravalorii încărcate eronat sau refacerii prestației de încărcare: - **4 reclamatii**.

Cele mai multe reclamatii inregistrate vin din partea detinatorilor de abonamente **93%** din numarul total de reclamatii depuse, iar difereta de **7%** din partea detinatorilor de cartel reincarcabile.

Mentionam ca, atat in anul 2018 cat si in anii anteriori din numarul total de reclamatii depuse impotriva operatorilor de telefonie mobile in aproximativ **60%** din cazuri, reclamatiiile au fost neintemeiate.

In majoritatea cazurilor consumatorii reclamau clauze pe care ei la randul lor nu le respectau si aici amintim incetarea contractelor de telefonie inainte de expirarea duratei contractuale si fara a fi de acord cu plata taxei de reziliere anticipata, refuzul platii facturilor in special a facturilor cu costuri mari realizate in roaming, refuzul achitarii facturilor de telefonie mobila din motive legate de functionarea telefoanelor iar in majoritatea cauzelor defectele telefoanelor erau cauzate accidental (gen, sparte, scapate in apa) etc.

Pentru o parte din reclamatii intemeiate precizam ca operatorii de telefonie mobila au incercat pe cat se poate de mult sa rezolve pe cale amiabila nemultumirile petentilor fapt ce a dus la retragerea si inchiderea reclamatilor.

Mentionam ca, nu au existat cazuri in care sa descoperim clauze abuzive sau incalcari contractuale din partea operatorilor de telefonie mobile si nu au fost aplicate sanctiuni si amenzi.

Comisar Sef Adjunct

Dinulescu Nicusor