REKLAMY 5G POD LUPĄ UOKIK

* **Materiały marketingowe muszą rzetelnie informować o właściwościach produktu czy zasadach skorzystania z usługi. Nie zawsze przedsiębiorcy o tym pamiętają.**
* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny przygląda się reklamom ofert 5G w sieciach komórkowych** **oraz informacjom związanym z wprowadzaniem tej technologii do oferty.**
* **Ze skarg konsumentów wynika, że nie mogą oni skorzystać z tej technologii, mimo zapewnień ze strony przedsiębiorców.**

**[Warszawa, 7 lutego 2022 r.]** Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów docierają sygnały konsumentów dotyczące ofert dostępu do internetu w [technologii 5G](https://www.gov.pl/web/5g/podstawowe-informacje). Ten skrót oznacza piątą generację sieci komórkowej, dzięki której zwiększy się prędkość internetu i pobierania danych. **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowania wyjaśniające wobec Polkomtel, operatora sieci Plus, oraz P4, operatora sieci Play**. Sprawdzi w nich informacje udzielane w ramach prowadzonych kampanii marketingowych w związku z wprowadzeniem technologii 5G.

- *Rzetelna informacja o zasadach działania technologii, np. o tym czy telefon konsumenta obsługuje częstotliwość sieci 5G danego operatora, oraz o cenie właściwej dla usługi o określonych właściwościach, ma dla konsumenta kluczowe znaczenie przy podjęciu decyzji o skorzystaniu z oferty. Istotne z perspektywy użytkownika warunki oferty muszą być przedstawione wprost – bez gwiazdek, nieczytelnej czcionki, licznych odniesień, w przeciwnym razie mogą wprowadzać w błąd. Technologia 5G to korzyści dla konsumentów w postaci szybszego dostępu do internetu, możliwości podłączenia wielu urządzeń, zwiększenia prędkości przesyłania i pobierania danych – to wzbudza zainteresowanie konsumentów. Przedsiębiorcy powinni poza informowaniem o korzyściach tej technologii, podawać również konieczne do spełnienia warunki, aby można było z niej skorzystać* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Klienci sieci Plus skarżyli się na nieprawidłowe działanie technologii 5G, mimo że posiadali urządzenia umożliwiające jej obsługę. Z kolei abonenci Play na podstawie informacji w reklamach byli przekonani, że prezentowana w nich cena wraz z urządzeniem obejmuje Internet w prędkości 5G. Małym drukiem znalazła się informacja, że ani przedstawiana taryfa, ani urządzenie nie obsługują tej technologii. Prezes UOKiK zweryfikuje w postępowaniach wyjaśniających czy sytuacje opisane przez konsumentów miały miejsce.

Postępowanie wyjaśniające prowadzone jest w sprawie, a nie przeciwko konkretnemu przedsiębiorcy i jego celem jest wyjaśnienie mechanizmów panujących na danym rynku. Kolejnym krokiem może być wszczęcie postępowania właściwego, które może zakończyć się nałożeniem kary do 10 proc. rocznego obrotu przedsiębiorcy.

Konsumencie, jeżeli chcesz zawiadomić UOKiK o działaniach operatora, skontaktuj się z Urzędem pod adresem [uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl).

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Urząd Komunikacji Elektronicznej – Centrum Informacji Konsumenckiej](https://cik.uke.gov.pl/) – 22 330 40 00