ASMANTA CALL CENTER Z ZARZUTAMI PREZESA UOKiK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie przeciwko Asmanta Call Center oraz osobom zarządzającym tą spółką.**
* **Zarzuty dotyczą kontaktów telefonicznych bez wcześniejszej zgody konsumentów na telemarketing.**
* **Telemarketerzy mogli też wprowadzać konsumentów w błąd, znacznie zawyżając kwoty możliwych do pozyskania dotacji oraz nie przekazując istotnych informacji o warunkach ich pozyskania.**

**[Warszawa, 30 listopada 2022 r.]** Firma Asmanta Call Center zajmuje się telemarketingiem zleconym przez swoich kontrahentów. Telemarketerzy dzwonią do konsumentów m.in. z ofertą wykonania instalacji fotowoltaicznych oraz zapraszają na spotkania handlowe. Przedsiębiorca zajmuje się również zbieraniem podczas tych rozmów telefonicznych danych potencjalnych klientów (tzw. leadów).

UOKiK ustalił, że Asmanta pozyskuje numery telefonów - na które następnie dzwoni - z baz danych kupowanych od spółki, z którą współpracuje. Przedsiębiorca nie posiada zgody właścicieli numerów telefonicznych na marketing bezpośredni. Dzwonienie do osób, które nie wyraziły na to zgody jest niezgodne z prawem, nie można również o taką zgodę pytać na początku rozmowy. Do UOKiK wpłynęły skargi od konsumentów, którzy zgłaszali, że otrzymywali liczne niechciane połączenia telefoniczne. Niektórzy twierdzili wręcz, że połączenia miały nękający charakter i uprzykrzały im życie. *„Od miesięcy jestem nagabywana telefonami od firmy Asmanta rzekomo w sprawie udziału w konkursie z możliwością wygrania jakichś rzeczy. Za każdym razem prosiłam, aby więcej do mnie nie dzwoniono, jednak telefony nadal są” –* zgłosiła w swojej skardze konsumentka.

Ponadto podczas rozmów telemarketerzy mieli przekazywać nieprawdziwą informację, że konsument może liczyć na 20 500 zł dotacji przy wykonaniu mikroinstalacji fotowoltaicznej w ramach rządowego *„Programu Priorytetowego Mój Prąd Część 1) Program Mój Prąd na lata 2021 – 2023”.* W rzeczywistości kwota takiej dotacji mogłaby wynieść maksymalnie 5 tys. zł. Aby ubiegać się o dotację w wysokości podawanej przez telemarketera, konsument musiałby zdecydować się na zakup i montaż nie tylko instalacji fotowoltaicznej, ale również dodatkowo elementów magazynowania ciepła, energii elektrycznej oraz systemu zarządzania energią.

- *Nasze postępowanie wyjaśni czy praktyki stosowane przez Asmanta Call Center nie zmierzały do* *wprowadzania konsumentów w błąd co do wysokości dotacji i warunków jej pozyskania. Decyzje zakupowe powinny być podejmowane na podstawie pełnej i rzetelnej informacji. Możliwe świadome zawyżanie przez telemarketerów kwoty ewentualnych dotacji stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, zaburza proces decyzyjny konsumenta i może prowadzić do wyboru, którego przy dostępie do prawdziwej informacji by nie dokonał –* mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Prezes Urzędu wszczął również postępowanie przeciw dwóm osobom zarządzającym spółką Asmanta, które mogły świadomie i celowo dopuszczać, by firma stosowała nieuczciwe praktyki rynkowe. Menedżerowie ci byli wcześniej powiązani z nieistniejącą już firmą Euro Callcenter, której działaniom Prezes UOKiK przyglądał się w ramach [postępowania wyjaśniającego](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18396). Euro Callcenter również zajmowała się telemarketingiem i do Urzędu wpłynęły na nią liczne skargi. Konsumenci wskazywali, że połączenia telefoniczne wykonywane przez pracowników tej firmy miały uciążliwy charakter. Zdarzało się, że telemarketerzy dzwonili nawet kilkanaście razy w ciągu jednego dnia. Pracując dla dwóch spółek, prowadzących taką samą działalność oraz znając wcześniejsze zastrzeżenia UOKiK, osoby kierownicze mogą być osobiście odpowiedzialne za budzące wątpliwości działania spółki Asmanta.

Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów spółce Asmanta grozi kara do 10 proc. obrotu. Natomiast na każdą osobę zarządzającą Prezes UOKiK może nałożyć sankcje w wysokości do 2 mln zł.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie