



Stan Connecticut
Prokurator generalny William Tong

“Cramming” rachunku za komórkę

Podstawowe wskazówki

Na czym polega „cramming” rachunku za telefon komórkowy?

Rachunki za telefon komórkowy mogą być długie i szczegółowe, ważne jest jednak, aby przeglądać je w każdym miesiącu, aby wiedzieć, za co i komu się płaci. Niektórzy usługodawcy sieci komórkowych dopisują do rachunku należności stron trzecich, za dodatkowe produkty lub usługi, na przykład za kupione aplikacje. Zdarza się jednak, że takie należności są nieautoryzowane i taka praktyka znana jest jako „cramming”. Takie dodatkowe opłaty kryją się często pod nazwą „premium service” (usługa premiowa) albo podobną, a należności nie przekraczają 10 dolarów, w związku z tym łatwo je przeoczyć. Takie usługi mogą przysyłać codziennie jakieś ciekawostki albo horoskopy w postaci wiadomości tekstowych. Według Federalnej Komisji Handlu (Federal Trade Commission) wielu klientów zgłasza otrzymywanie wiadomości tekstowych informujących ich o zaprenumerowaniu usługi, której nigdy nie zamawiali.

Kwestionowanie nieautoryzowanych opłat

- **Każdorazowo przeglądaj swój rachunek za telefon komórkowy:** Ważne jest, aby przeglądać rachunek w każdym miesiącu, aby rozumieć, za co się płaci. Jeżeli znajdziesz na rachunku pozycję, która wydaje się podejrzana, albo której nie rozumiesz, zadzwoń do usługodawcy sieci komórkowej, aby o nią zapytać. Jeżeli należność jest za usługę, której nie zamówiłeś albo nie zaprenumerowałeś, dopilnuj, aby usługodawca komórkowy usunął ją z rachunku. Rachunek powinien zawierać informację o tym, w jaki sposób kwestionować błędy na rachunku. Kiedy kwestionujesz opłatę, najlepiej wysłać potem email z wymaganym potwierdzeniem odbioru, albo list polecony pocztą. Takie potwierdzenia odbioru będą dowodem, że firma dostała twój email lub list. Przechowuj kopie wszystkich dokumentów związanych z taką kwestionowaną opłatą.
- **Zgłoś skargę:** Jeżeli masz trudności z usługodawcą usług komórkowych, który wciąż dopisuje do rachunku należności od stron trzecich lub inne niezamówione usługi, możesz zgłosić skargę do Federalnej Komisji Handlu (Federal Trade Commission, FTC) na stronie skarg FTC, adres <https://www.ftccomplaintassistant.gov> albo telefon 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

Jak zapobiegać „crammingowi”

- **Zastanów się:** Zanim przystąpisz do „bezpłatnego” konkursu, zadzwoń pod nieznany numer, aby odebrać „darmową” nagrodę, albo przyłączysz się do „darmowego” klubu, zastanów się przez chwilę, co naprawdę wiesz o osobie, z którą się kontaktujesz, o oferowanej usłudze, albo o konkursie, w którym chcesz wziąć udział. Czasami coś sprawia wrażenie „darmowego” konkursu lub „darmowego klubu”, ale kiedy przeczytasz informacje drobnym drukiem, może się okazać, że w rzeczywistości zapisujesz się do płatnej prenumeraty jakiejś usługi. Zanim zadzwoń pod któryś z tych numerów, powinieneś zawsze zastanowić się i spróbować dowiedzieć się więcej o danej ofercie. Dzwoniąc pod takie numery lub przekazując swój numer w odpowiedzi na takie oferty możesz zapisać się do niechcianych programów i usług, które później obciążą rachunek za telefon komórkowy.
- **Blokowanie opłat stron trzecich:** Usługodawca komórkowy może pozwolić ci zablokować opłaty naliczane przez strony trzecie. Może być to szczególnie pomocne, jeżeli dostęp do twojego konta mają inne osoby, na przykład dzieci. Sprawdź swój rachunek i zadzwoń do usługodawcy komórkowego z prośbą o dodatkowe informacje.

Źródła informacji: Źródła informacji o nieautoryzowanych opłatach

- Istnieje szereg pomocnych źródeł informacji na temat „crammingu” oraz rachunków za telefony komórkowe; są one dostępne na witrynie internetowej Federalnej Komisji Handlu (Federal Trade Commission) pod

adresem: <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0183-mystery-phone-charges>.

- Kolejnym źródłem informacji jest Jednostka Pomocy Konsumentom przy Urzędzie Prokuratora Generalnego (Office of the Attorney General Consumer Assistance Unit), telefon 860-808-5420.

Ostatnia aktualizacja: 20 grudnia 2021 r.