

Platforma nc+ i stosowanie misselingu czyli Mafijne metody pomnażania zysków

To jest grube oszustwo na wielkie pieniądze! Ale zgarnianie w stosunkowo niewielkiej ilości z pojedynczego człowieka i dlatego nie tak głośne, jak afera Amber Gold, czy - teraz - GetBack. Tymczasem żeby ten proceder się opłacił, musi być stosowany na masową skalę, dotyka więc setek tysięcy, jeśli nie milionów ludzi. Amber Gold oszukało ok. 19 tysięcy ludzi na ich oszczędności życia, razem ponad 850 milionów złotych, wrocławska spółka windykacyjna GetBack właśnie stała się bohaterką kolejnego finansowego skandalu Polski post-89-tej ponoć większego od Amber Gold, na statystyki trzeba będzie poczekać, ale tu znów chodzi o "tłustego" klienta, bo inwestorzy GetBacku to "ludzie majątni, /.../ obligacji nie oferowano każdemu z ulicy".

W przeciwieństwie do "chudego" klienta, "zwykłego zjadacza chleba", takiego tak jak ja, ty, my wszyscy, "ludzie z ulicy". Żeby jednak dobrać się do kieszeni milionów, potrzebna jest inna strategia, odpowiednia infrastruktura, armia wyszkolonych pracowników, umiejętność korzystania z najnowszych technologii, odpowiednio skonfigurowane programy internetowe itd. itp. I widać to się opłaca. Firmy obrabiające nas, ludzi pracy, pensji, emerytur i rent, zarabiają na nas miliony, w skali światowej to zapewne miliony milionów.

Globalny metabolizm finansowy porównać można do monstualnych młynów nieustannie mielących całe siano świata, kasę dużą i małą, pieniądze "grubych" miliardów, "średnich" ludzi pracy i "cienkich" emerytów i rencistów. Oczywiście w teorii chodzi o zdrowy przepływ pieniądza. W praktyce wiele jest punktów zapalnych, sytuacji niestrawnych a nawet groźnych zawałów. Opowiem wam, jak platforma nc+ próbuje mnie wyczesać i jak się bronię. Bo niestety to tak jest, że nc+, to straszliwy gigant, a ja, mały żuczek.

Ale nawet mały żuczek swoje sposoby ma, nc+ próbuje mnie wycyckać i zmiażdżyć, ja robię wszystko, żeby się nie dać, jestem nieporównanie mniejsza, ale mam się za zwinniejszą (czytaj inteligentniejszą od debilnego kolosa). Dla ułatwienia* uproszczę nieco całą moją historię z nc+, poprzestaną na wyliczeniu punktów zwrotnych. Wszystko zaczęło się w 2013 roku od fuzji cyfry+ z n, czyli łyknięcia mniejszej firmy przez większą, co oznacza, że zapewne "zracjonalizowano" ilość zatrudnionych, żeby mniej pensji wypłacać, oraz "udoskonalono" metody na podejście klientów, żeby dawali więcej zysków. Sukcesywnie i z powodzeniem: Na koniec 2016 roku platforma nc+ miała 2,12 mln abonentów, tyle samo co na koniec 2015 roku. Z kolei przychody firmy zwiększyły się o 1,8 proc. do 492 mln euro. (dane: wirtualnemedial.pl > Biznes > UOKiK, 31.8.17)

We mnie nc+ straciła cztery lata temu klienta, ale zdołała sprzedać mój "dług", który teraz próbuje wyegzekwować ze mnie NS FIZ ul. Zabłocie 25/20 w Krakowie w osobie radcy prawnej Anny Sobierajskiej. Kilka dni temu spłynął do mnie nakaz sądowy zobowiązujący mnie do zapłacenia 1716.16 zł (plus odsetek od 28 lutego 2018) oraz 642.50 tytułem zwrotu kosztów postępowania (wczoraj wysłałam do sądu swój sprzeciw). Podkreślam, że żadnego "długu" u nc+ nie mam, wręcz przeciwnie, to nc+ powinna mnie wypłacić odszkodowanie (o co się postaram). Skład sądu: Przewodniczący SSR Paweł Krostyniecki, Starszy Prokurent Agnieszka Książek.

A było to tak. Gdy tylko dokonana się fuzja, a nc+ przejęła klientów cyfry+ stałam się - bez mojej woli - klientką nc+, jako że pod koniec roku 2011 podpisałam z cyfrą+ umowę na pakiet kanałów telewizyjnych za 35 zł /

miesięcznie. Oczywiście nc+ nie chodziło o gołe przejście klientów, a o generowanie większych zysków (vide dane z 2015 i 2016 roku). Nawiasem, uważam, że przejmowanie klientów w wyniku fuzji firm powinno być prawnie zabronione a umowy z firmą przestającą istnieć formalnie rozwiązane łącznie z odpłatą ewentualnych odszkodowań, jako że w umowie stoi, że zerwanie umowy przed czasem jest finansowo i to dotkliwie karane. Bo jest tak, że klient nie może się bez zapłacenia kary wycofać z umowy z firmą, ale firma może robić nad głową klienta, co jej się żywnie podoba.

Więc gdy nc+ przejęła wraz ze mną cyfrę+, zaczęło się telefoniczne bombardowanie mnie w celu przekonania mnie do podpisania "lepszego" umowy. Lepszej dla nc+, nie lepszej dla mnie, bo za dodatkowe 14 złotych (razem abo za 49 zł.) dodawano kilka gó*nianych kanałów niepotrzebnych mi do niczego. Po odebraniu pierwszego telefonu odpowiedziałam, że nie chcę innej umowy i myślałam, że mnie gdzieś tam odfajkują i na tym się skończy. Ale to się dopiero zaczynało. Co kilka dni dzwonił ktoś z call center i nuże mnie namawiać od nowa. Żadne tłumaczenia i odmowy nie pomagały. Było to tak wkurzające, że gdy jeszcze raz i jeszcze raz i jeszcze raz ktoś zadzwonił, pomyślałam sobie, że przyjmę tę umowę i odeślę z pisemną odmową, utnę tym samym coraz agresywniejsze nagabywanie mnie. Było to 8 lutego 2014 roku.

Jak pomyślałam, tak zrobiłam, dostałam umowę, pocztą zwrotną wysłałam odmowę przyjęcia proponowanej zmiany i myślałam, że wreszcie będę miała spokój, bo nie potrzebuję chyba dodawać, że takie telefony wyrwujące mnie z moich zajęć były w najwyższym stopniu irytujące. Jakże byłam naiwna. Molestowanie, żeby nie powiedzieć stalking dopiero się zaczynał. Najpierw i to bardzo szybko dostałam pisemną odmowę przyjęcia mojej odmowy. I to mimo tego, że "operatorka" kilkakrotnie zapewniła mnie, że mogę odmówić w ciągu ustawowych 14 dni podpisania umowy.

W odpowiedzi "Młodszy Specjalista ds. Relacji z Klientami platforma nc+" Izabela Wójtowicz z dnia 4 marca 2014 informowała mnie, że *zdecydowałam się* 8 lutego na zawarcie umowy z platformą nc+ co jest kłamstwem w żywe oczy. W tym piśmie jest nawet takie zdanie: "odsłuchiłam rozmowę przeprowadzoną 8 lutego 2014", co jest oczywistą manipulacją, formułką, którą szeregowi pracownicy nc+ widać mają stosować. Wręcz przeciwnie, agentka nc+ uprawiała jawny misseling, świadome wprowadzanie mnie w błąd, żeby mnie nakłonić do kupna produktu, którego zdecydowanie nie chciałam. Zapewnianie mnie, że mogę odmówić jego przyjęcia po czym nieprzyjęcie mojej pismnej odmowy można by podciągnąć już pod slamming, bo oznacza to "zatrzaśnięcie" możliwości wycofania się. W momencie, gdy powiedziałam "dobrze, proszę mi przysłać tę propozycję nowej umowy, przyjrę się jej", klamka zapadła, o czym nie mogłam wiedzieć, skoro dziewczyna zapewniała mnie o czymś wręcz przeciwnym. Slamming jest ścigany prawnie.

DEFINICJE:

Misseling to wątpliwe pod względem prawnym i etycznym zachowanie i procedury nastawionych na sprzedaż produktu finansowego. To świadome wprowadzanie konsumenta w błąd co do mechanizmu funkcjonowania oferowanego produktu, jego funkcji i zastosowania, w czego konsekwencji konsument decyduje się na przystąpienie do umowy.

Ekstremalną formą missellingu jest slamming. Slamming to już działanie podlegające pod

odpowiedzialność karną, które polega na fałszowaniu podpisów klienta celem zawarcia umowy, tworzeniu umów w kształcie kwestionariusza informacyjnego nakierowanego na podstępne zdobycie zgody (podpisu) konsumenta i innych podobnych działaniach.

W Polsce misselling jest koncepcją abstrakcyjną z racji braku ram prawnych (nie istnieje model sprzedaży regulowanej) i doktrynalnych (doktryna mówi jedynie o sprzedaży agresywnej). Koncepcja ta jest szeroko rozwinięta w jurysdykcjach anglosaskich, skąd wywodzi swój rodowód. Tam misselling traktowany jest bardzo poważnie (posiada status quasi-oszustwa lub naruszenia zasad rynkowych) i jest objęty sankcją prawną.

* * *

nc+ nie przyjęła więc mojej odmowy, a ja postanowiłam sprawdzić, co się będzie działo dalej. Wysyłałam kolejne pisma i maile i dostawałam kolejne odpowiedzi odmowne, a że regulowałam dotychczasową wysokość opłat ignorując wyższe rachunki, zaczęłam dostawać także upomnienia i groźby, wśród nich "najgorszą", że "zostanę odcięta od usług". Opisałam, że odcięcie mnie wbrew mojej woli i punktualnie przelewanyymi zgodnie z umową z cyfra+ opłatami będzie oznaczało, że to nc+ zerwie umowę, nie ja. Nic to nie dało. 30 czerwca 2014 roku wyłączono mi dekoder. 16 lipca 2014 roku dostałam pismo od Dyrektora ds. Zarządzania Relacjami z Klientem, Piotra Sikorskiego, a w nim m.in. "Z przykrością przyjęliśmy wiadomość z rezygnacji z naszych usług. /.../ Rozwiązanie umowy przed upływem okresu oznaczonego spowodowało naliczenie kary w wysokości 600 zł.". Doliczono do tego te brakujące od marca 14 zł. miesięcznie i coś tam jeszcze razem 678.91.

Ja tymczasem kupiłam nowy dekoder, na kilka kanałów, bo już nie chciałam się wiązać z żadnymi innymi liferentami mediów po dokonującym się właśnie doświadczeniu. Musiałam też kupić i od nowa instalować nową antenę, razem z poprzednią anteną (blisko 100 zł) i instalacją (po raz kolejny 160 zł), kilkaset złotych w plecy minus te wszystkie kanały telewizyjne, na których mi zależało, obcojęzyczne i przyrodnicze, które faktycznie regularnie oglądałam. Tak to cyfra plus i nc plus uzyskały u mnie łącznie wielki znak minus. Przekląłam ich do siódmego pokolenia. Piszą to nie dla hecy, naprawdę mam szczerą nadzieję, że z hukiem zbankrutują. Życzę im tego po wielekroć, tyle razy, ilu ludzi oszukali wciskając im niechciane a droższe umowy. Za tych wszystkich, którzy są zbyt nieśmiali, lub zbyt niezaradni, żeby z nimi walczyć.

Skontaktowałam się też z pewnym młodym prawnikiem, który jednakowoż nie widział możliwości zaskarżenia nc+ o odszkodowanie ponad ewentualną próbę odzyskania opłaty nowego dekodera, anteny i instalacji tejże. Dla mnie to było za mało! Za złoszczenie mnie powinni zapłacić więcej! Więc czekałam dalszych posunięć nc+ w każdym kolejnym mailu czy piśmie pisząc im, że mogą mnie pozwać do sądu i zobaczyć, co z tego wyniknie. W końcu odpuścili a mój "dług" sprzedali KRUKowi. KRUK niespecjalnie się starał, dostałam kilka upomnień po czym ucichło. Na moją ostateczną reklamację nc+ odpowiedziało pismem Grzegorza Zdolińskiego, Starszego Specjalisty ds. Reklamacji platformy nc+, 6 czerwca 2016 roku, że mojej reklamacji nie uznaje. Potem dostałam jeszcze zawiadomienia o "zmianie wierzyciela". Z wierzycielami nie korespondowałam. Interesuje mnie platforma nc+. To jej wypowiedziałam wojnę!

nc+ psuje krew olbrzymiej ilości ludzi z jednej strony, ale robi też coś bardzo złego z drugiej. Uczy młodych ludzi

cynicznych technik manipulowania ludźmi. Pewnie nie każdy na to przystaje, ale ci, którzy to uprawiają, już się tego nie oduczą. To już jest stałe wypaczenie charakterów. Deprawacja. A zdeprawowany charakter już się nie regeneruje. Kto raz przekroczył granicę "tak się nie robi" i wyciągnął z tego profity, do końca życia będzie uważał, że "tak się robi". Rozmawia taki młody chłopak, lub młode dziewczę ze mną 60+ i bezczelnie kłamie doskonale wiedząc, że świadomie wrabia mnie w dług bez wyjścia. Jak w tamtym słynnym filmie Krzysztofa Krauze o niesławnym długu, prawdziwym zresztą. Tego trzeba się nauczyć! Wyćwiczyć! I za to także, za wciąganie ludzi szukających pracy w kanał, życzę nc+ upadku z wielkim hukiem. Będę się przyglądać z poczuciem głębokiej satysfakcji.

Mam też uwagi do sądów. Proces o "mój dług" odbył się beze mnie. Zadzwoiłam do sądu i zapytałam dlaczego. Bo to jest uproszczona forma w przypadku jasnych spraw, odpowiedziano mi. Jeśli się nie zgadzam, mogę napisać sprzeciw i przedstawić dowody. Napisanie sprzeciwu to nie takie hop siup, trzeba to zrobić na specjalnym formularzu - jest w internecie na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości, ale to trzeba wiedzieć, mieć dostęp, drukarkę... - trzeba dołączyć kopie pozwu, dowody, a wszystko to dla sądu i powoda, gruby list. Czy wszyscy wrobieni w podobny "dług" to wiedzą? Ludzie w moim wieku niekoniecznie korzystają z komputera, a już zwłaszcza w Polsce.

W roku 2017 podawano do publicznej wiadomości, że nc+ na skutek interwencji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązała się wobec oszukanych klientów do rekompensaty publicznej. nc+ miała wypłacić "zadośćuczynienia" za stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych przy zawieraniu lub przedłużaniu umów na odległość, głównie przez telefon. Uprawnieni do rekompensaty będą klienci (lub byli klienci), którym przedsiębiorca nie uznał prawa do odstąpienia od kontraktu. Postępowanie przeciwko spółce zostało wszczęte w grudniu 2015 roku po skargach konsumentów. Działania nc+ były niekorzystne w szczególności dla konsumentów, którzy nie mogli odstąpić od umowy, choć powinni mieć do tego prawo. Mogli wypowiedzieć kontrakt, co oznaczało konieczność zwrotu przedsiębiorcy przyznanej przy zawieraniu umowy ulgi lub kontynuowali umowę wbrew własnej woli. nc+ zobowiązała się do zmiany zakwestionowanych praktyk oraz rekompensaty dla konsumentów.

Tymczasem sąd rozpatruje mój dług poza moim plecami twierdząc, że to "sprawa prosta". Koszty sądowe wynoszą 642.50 zł. Ciekawe za co? Bo na pewno nie za solenne przyjrzenie się sprawie. Ciekawe ile ludzi padło z kolei ofiarą takich uproszczonych procedur sądowych w skali krajowej? W "Polityce" nr 24 z 13-19 czerwca 2018 w artykule o aferze GetBack czytam, jak to funkcjonuje. Artykuł Adama Grzeszaka nosi tytuł "AmberBack. Afera spółki GetBack odsłoniła kulisy funkcjonowania polskiej branży windykacyjnej. Warto za nie zajrzeć, bo dzieją się tam rzeczy ciekawe".

Ano, dzieją się tam rzeczy nieciekawe! Autentyczne długi mielone są razem z takimi oszukańczymi, jak te wobec nc+, a to na dłuższą metę niszczy społeczeństwo. Ludzie czują się bezradni, nie mają poczucia sprawiedliwości, tracą zaufanie, a wszystko to składa się na obniżenie komfortu życia, utratę dobrego samopoczucia i zdrowia. Nie każdy ma mój charakter, który mówi mi, że warto walczyć a nawet trzeba. Dla zachowania poczucia własnej godności. To już kolejny proces odkąd od 2003 roku przebywam dużo w Polsce, w który zostają wplątana, tamte wygrałam, mam zamiar wygrać i ten. Dla siebie i dla wszystkich innych. I podtrzymuję klątwę na nc+. Zupełnie serio. Niech ich szlag trafi i piekło pochłonie! Ich i im podobnych!