

10 zł za każde wezwanie do zapłaty?

12 stycznia 2015

Operator telekomunikacyjny nie może zrobić sobie źródła zarobku z wysyłania wezwań do zapłaty. Nie może też jednostronnie rozwiązywać umowy. O tych i innych zasadach panujących na rynku przypomina kara, jaką UOKiK nałożył na operatora Nowa Telefonia.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) poinformował o nałożeniu kary na operatora Nowa Telefonia. Kara nie jest szczególnie wysoka (6 tys. zł) ponieważ w trakcie postępowania spółka wskazała, że nałożenie wyższej kary zmusiłoby ją do ogłoszenia upadłości. Niemniej ta decyzja UOKiK godna jest opisanie, bo przypomina o kilku istotnych zasadach, jakich powinni trzymać się operatorzy.

Nowa Telefonia zastrzegała sobie możliwość jednostronnego rozwiązania umowy zawartej na czas określony. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zakwestionował tę praktykę, bo taka umowa ma wiązać obie strony. Konsument ma prawo oczekiwać, że określone w kontrakcie warunki będą obowiązywały do końca wyznaczonego umową okresu.

Urzędowi nie spodobała się też wysokość opłat windykacyjnych. W regulaminie Nowej Telefonii znajdował się następujący zapis: „W przypadku zalegania przez Abonenta z płatnościami powyżej 14 dni, Nowa Telefonia ma prawo obciążyć Abonenta opłatą dodatkową w wysokości 10 zł za każde wystawione wezwanie do zapłaty.”

Taki zapis nie określa częstotliwości wysyłania wezwań, zatem mógłby być narzędziem do naciągania klientów na dodatkowe koszty. Poza tym w ocenie UOKiK opłaty te przewyższały rzeczywiste wydatki spółki związane z monitami. Zgodnie z prawem opłaty windykacyjne powinny odzwierciedlać realne

koszty wezwań kierowanych do konsumenta.

Ponadto Nowa Telefonía:

- Nie przestrzegała prawa telekomunikacyjnego, zgodnie z którym pierwsza umowa konsumenta z danym operatorem nie powinna być zawierana na dłużej niż 24 miesiące (zawierała z nowymi klientami umowy na 36 miesięcy).
- Nie umieściła w regulaminie postanowień uznających prawo klientów do zwrotu pieniędzy za przerwy w świadczeniu usług i wezwania kierowane do operatora, gdyby ten nie wywiązywał się z umowy.
- W razie przedwczesnego rozwiązywania umowy na czas określony zastrzegała prawo do żądania od konsumentów nie tylko zwrotu przyznanej ulgi, ale także kary umownej.
- Nie informowała o opłacie aktywacyjnej doliczanej do pierwszej faktury.
- Przekazywała klientom nieczytelny regulamin pisany małą i niebieską czcionką.

Jeśli jesteście zainteresowani szczegółami decyzji UOKiK, znajdziecie jej kopię [TUTAJ](#). Decyzja nie jest prawomocna – przedsiębiorca może odwołać się do sądu.

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: [Dziennik Internautów](#)