

Inea bezprawnie podniosła opłaty

8 października 2016

Operator nie może dowolnie zmieniać umów w czasie ich trwania – ten temat poruszaliśmy kilka razy. Warto o tym przypomnieć w związku z decyzją Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczącą firmy Inea.

W czerwcu ubiegłego roku UOKiK wszczął postępowanie w sprawie podwyżek opłat za usługi Inei. Operator na przełomie 2014 i 2015 roku dwukrotnie jednostronnie zmienił umowy, podwyższając miesięczne opłaty za internet i telewizję. Podwyżki w wysokości od 0,9 do 7,5 zł dotyczyły zarówno umów bezterminowych jak i tych lojalnościowych.

Warto pamiętać, że umowa zawarta między operatorem a klientem obowiązuje obie strony (nie tylko klienta). Zmienianie takiej umowy jest możliwe tylko w sytuacji, gdy w treści znalazła się tzw. klauzula modyfikacyjna określająca precyzyjnie w jakich sytuacjach możliwe będzie wprowadzenie zmian. W przypadku umów lojalnościowych (zawartych na czas oznaczony) jednostronna modyfikacja nie powinna dotyczyć istotnych elementów umowy np. ceny – poza przypadkami o wyjątkowym charakterze, niezależnymi od przedsiębiorcy.

Inea nie chciała spierać się z UOKiK i zobowiązała się do zaoferowania konsumentom zwrotu nienależnie naliczonych opłat.

„Wydanie decyzji zobowiązującej było możliwe dzięki współpracy ze spółką, która już w trakcie postępowania dobrowolnie zobowiązała się do zmiany praktyki. Konsumentci odzyskają różnicę między wysokością opłat obowiązującą przed i po wprowadzeniu modyfikacji” – mówi Marek Niechciał Prezes UOKiK.

By móc skorzystać z możliwości otrzymania zwrotu nadpłaconych środków konsumenci muszą skontaktować się z Inea telefonicznie

lub e-mailowo. Aktualni abonenci powinni to zrobić w ciągu miesiąca, a byli abonenci w terminie trzech miesięcy od daty opublikowania decyzji na stronie internetowej spółki. Inea ma obowiązek przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania w ciągu 8 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji.

Nie jest to pierwsza interwencja UOKiK w sprawie jednostronnie zmienianych umów. W sierpniu tego roku UOKiK postanowił ukarać UPC za jednostronne zmienianie umów. Ta firma postanowiła odwołać się od decyzji Urzędu.

W kwietniu 2015 roku pisaliśmy o decyzji w sprawie ITI Neovision/Canal+. Na początku stycznia 2012 r. ten operator poinformował klientów o planowanej od marca podwyżce opłaty abonamentowej za dostęp do telewizji satelitarnej. UOKiK uznał, że zmiany istotnych warunków umowy zostały bez zapowiedzi wprowadzone do kontraktów zawartych na czas określony, a konsument zawierający umowę lojalnościową ma prawo oczekiwać obowiązywania ustalonych warunków do zakończenia okresu wyznaczonego w umowie.

Na początku tego roku UOKiK postanowił ukarać T-Mobile Polska za jednostronną zmianę umowy jaką było podwyższenie wysokości abonamentu o 5 zł. Co ciekawe, urząd nakazał wypłacenie pokrzywdzonym konsumentom po 65 zł. T-Mobile od razu postanowił odwołać się od decyzji do sądu.

Decyzję UOKiK w sprawie Inei znajdziecie [TUTAJ](#).

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl