

Lojalni klienci telekomów płacą więcej od nowych

9 grudnia 2023

Najwięksi operatorzy telefonii komórkowej w UK będą musieli stawić czoła zbiorowemu pozwowi o wartości 3,3 mld funtów. Prawnicy zarzucają gigantom – EE, Vodafone, Three i 02, że stosują tzw. „kary lojalnościowe” dla stałych klientów.

Nawet 5 milionów konsumentów mogło paść ofiarą tzw. „kar lojalnościowych” w ciągu ostatnich 16 lat. Działacz Justin Gutmann wspólnie z kancelarią prawniczą Charles Lyndon, skierowali właśnie pozew przeciwko operatorom EE (należy do BT), Vodafone, Three i 02 (należy do Virgin Media 02) na łączną sumę 3,3 mld funtów. W pozwie czterem największym operatorom telefonii komórkowej w Wielkiej Brytanii zarzuca się, że pobierają od swoich stałych, lojalnych klientów, nadmierne opłaty.

Tym razem chodzi przede wszystkim o to, że operatorzy pobierają płatności za telefony, które ich konsumenci dawno już spłacili w ramach pierwszej umowy. Z dokumentów przedstawionych przez kancelarię prawniczą ma wynikać, że każde roszczenie może być warte ok. 1800 funtów. – Wnoszę pozew zbiorowy, ponieważ uważam, że te cztery firmy telekomunikacyjne systematycznie wykorzystywały miliony lojalnych klientów w Wielkiej Brytanii. Poprzez kary za lojalność – mówi w brytyjskich mediach Gutmann. A dodajmy, że ten dyrektor Citizens Advice jest już doświadczony w walce o prawa klienta. W przeszłości składał także pozwy zbiorowe przeciwko Apple i firmom kolejowym w Wielkiej Brytanii.

Sprawa dotycząca „karania” konsumentów za lojalność to nie nowość. Głośno było o tym na Wyspach już kilka lat temu, w efekcie czego rząd przyjął nowe przepisy. Te zobowiązały operatorów telewizyjnych i dostawców usług telekomunikacyjnych

do informowania swoich klientów o zbliżającym się terminie wygaśnięcia umowy. W tym także o jej automatycznym przedłużeniu w razie braku informacji ze strony klienta o chęci jej zakończenia lub zmiany. Poza tym na mocy ustawy, która weszła w życie 15 lutego 2020 r., dostawcy usług telewizyjnych i telekomunikacyjnych zostali zobowiązani do informowania klientów o promocyjnych ofertach. O wszystkim, czym operatorzy kuszą nowych klientów.

Niestety, z zeszłorocznego raportu Citizens Advice wynika, że wciąż jeden na siedmiu konsumentów ponosi w UK tzw. „kary za lojalność”. W tym m.in. za usługi telekomunikacyjne.

To jednak nie koniec problemów firm telekomunikacyjnych na Wyspach. Przedsiębiorstwa są też krytykowane za wprowadzanie podwyżek cen, ponad inflację, w połowie obowiązywania umowy. Praktyka ta nie jest dozwolona w innych sektorach, w tym wśród dostawców energii elektrycznej i gazu. Natomiast firmy telekomunikacyjne podwyższają rachunki bazując na wskaźniku cen towarów i usług konsumenckich (CPI) lub na indeksie cen detalicznych (RPI), a następnie dodają do tego jeszcze kilka punktów procentowych podwyżki.

Z najnowszego badania grupy konsumenckiej „Which?” wynika, że w 2024 r. firmy telekomunikacyjne zarobią nawet 488 mln funtów w efekcie podwyżek cen w połowie kontraktu.

Autorstwo: Marek Piotrowski

Źródło: PolishExpress.co.uk