

Niewykorzystane środki z doładowań mają być zwracane?

27 września 2016

Obawa przed utratą niewykorzystanych środków może przeszkadzać abonentom w zmianie dostawcy usług – tak uważa Prezes UOKiK, który uruchomił postępowanie przeciwko czterem operatorom komórkowym.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów poinformował o uruchomieniu postępowania przeciwko Orange, P4, Polkomtel oraz T-Mobile.

Prezesowi UOKiK nie podoba się to, że w ramach usług pre-paid operatorzy po upływie ważności konta nie zwracają konsumentom niewykorzystanych środków. Zdaniem Prezesa UOKiK może to utrudniać konsumentom skorzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług.

– Pieniądze z niewykorzystanych doładowań nie wracają z powrotem do portfela abonenta. W efekcie taka praktyka może np. utrudniać konsumentom zmianę dostawcy usług telekomunikacyjnych. Z obawy przed utratą niewykorzystanych środków, abonent może nie zdecydować się na skorzystanie z lepszej oferty konkurenta – powiedział Marek Niechciał, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

UOKiK podkreśla, że w krajach takich jak Niemcy, Austria, Węgry, Chorwacja, Hiszpania, zwrot niewykorzystanych środków jest powszechną praktyką.

Na obecnym etapie trudno przewidzieć efekty postępowania UOKiK. Teoretycznie operatorom grożą kary finansowe i mogą być na nich nałożone obowiązki związane z usunięciem negatywnych skutków praktyk.

Nie jest to pierwszy raz gdy jakiś urząd kwestionuje zasady

działania usług pre-paid. Już w roku 2009 Anna Streżyńska – wówczas Prezes UKE – wydała oficjalne stanowisko na temat praktyk operatorów pre-paid. W stanowisku tym podkreślono, że blokowanie połączeń wychodzących przed wygaśnięciem konta wydaje się niewłaściwym postępowaniem. Ówczesna Prezes UKE uznała też za niesprawiedliwe postępowanie polegające na całkowitym potrąceniu dostępnych środków na koncie prepaid po jego wygaśnięciu, niezależnie od ich wysokości.

Oczywiście na rynku usług pre-paid wiele się zmieniło przez ostatnie lata. Pojawiło się więcej ofert, w których wydłużono okresy aktywności konta/numeru użytkownika. Nadal jednak operatorzy stosowali praktyki zmuszające abonentów do doładowań, a UKE wracał do tematu i upominał ich. Ostatnia analiza UKE na ten temat została wydana w maju tego roku.

– Można odnieść wrażenie, iż część przedsiębiorców telekomunikacyjnych w Polsce wykorzystuje obawę swoich klientów przed utratą możliwości korzystania z telefonu do wywierania na nich presji do częstego doładowywania swojego konta. Takie postępowanie w znacznym stopniu zniekształca istotę funkcjonowania rynku usług przedpłaconych, co tym samym powoduje, że należy je uznać za nieuzasadnione – napisano w majowej analizie UKE.

Warto jeszcze wspomnieć, że ustawa antyterrorystyczna może zmusić operatorów do zablokowania części kont, również takich na których będą niewykorzystane środki. Jeśli ktoś świadomie nie zechce rejestrować numeru, powinien mieć możliwość wykorzystania wszystkich środków. Niestety w niektórych ofertach to wymaga regularnych doładowań. Byłoby lepiej, gdyby użytkownicy pre-paidów mogli przynajmniej wydzwonić to co doładowali. Byłoby idealnie, gdyby mogli odzyskać pieniądze.

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl