

Wymuszane e-faktury naruszyły prawa konsumentów

1 lutego 2014

W roku 2011 TP/Orange zmusił swoich klientów do przejścia na faktury elektroniczne. Sprzeciwili się temu UKE. Teraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązał operatora do przywrócenia papierowych faktur.

Wymuszane e-faktury w TP/Orange były dość głośnym tematem w roku 2011. Wówczas to abonenci operatora poskarżyli się Urzędowi Komunikacji Elektronicznej, że zaczęli otrzymywać elektroniczne faktury, mimo iż nie wyrazili zgody na rachunki w takiej formie. Co było w tym najgorsze, część osób nie wiedziała o zmianie, a TP i Orange naliczały odsetki za nieterminowe uiszczanie opłat.

TP: Nie mamy obowiązku przesyłania faktur!

Telekomunikacja Polska przekonywała, że jako operator telekomunikacyjny nie była zobowiązana do wysyłania do konsumentów faktur VAT w formie papierowej. Prezes UKE nie zgodziła się z tą argumentacją. Od razu zauważyła, że kwestia wystawiania faktur była ujęta w regulaminie usług TP, a ten regulamin obowiązuje obydwie strony.

Potem do dyskusji dołączyło Ministerstwo Finansów. Zauważyło ono, że przepisy dotyczące faktur w formie elektronicznej pozwalają przesyłać/udostępniać takie faktury, ale pod warunkiem uzgodnienia tego z konsumentami.

Lata minęły i oto swoją decyzję w tej sprawie wydał Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zdaniem tego urzędu działanie TP/Orange było naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Dlaczego? Ponieważ TP/Orange dokonała jednostronnej zmiany sposobu dostarczania faktur dla 90 tys. abonentów. UOKiK również jest zdania, że takie zmiany w świadczeniu usług powinny wymagać zgody klienta.

Kary finansowej na razie nie będzie. TP ma jednak przywrócić dostarczenie rachunków w formie papierowej. Mówiąc ściślej operator został zobowiązany do uzyskania brakujących zgód klientów otrzymujących faktury elektroniczne. Tym klientom, którzy zgody nie wyrażą, firma musi dostarczać faktury w formie papierowej.

Przedsiębiorca ma 120 dni na wprowadzenie zmian od dnia uprawomocnienia się decyzji. Prezes UOKiK nałożyła na spółkę również obowiązek poinformowania Urzędu w terminie 140 dni o realizacji nałożonego zobowiązania.

Autor: Marcin Maj

Źródło: [Dziennik Internautów](#)