Vectra i klauzule inflacyjne – zarzuty Prezesa UOKiK

* **Vectra podwyższa swoim klientom opłaty abonamentowe powołując się na wskaźnik poziomu inflacji.**
* **Prezes UOKiK zakwestionował postanowienia dotyczące jednostronnych zmian umów.**
* **Jeżeli zarzuty się potwierdzą, kara może wynieść do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 31 stycznia 2024 r.]** Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęły liczne skargi związane z praktykami operatora komórkowego Vectra, odkąd w listopadzie 2022 r. wprowadził on do umów z konsumentami klauzule upoważniające do zmian wysokości opłat za usługi telekomunikacyjne w zależności od sytuacji gospodarczej. Prezes UOKiK prowadził w tej sprawie postępowanie wyjaśniające. Po analizie materiałów postawił spółce zarzuty stosowania niedozwolonych postanowień.

**Uprawnienia bez uzasadnienia**

Vectra przyznaje sobie uprawnienia do jednostronnych zmian obowiązujących z konsumentami umów – wprowadzenia podwyżek, jak i nowych, dotychczas nieprzewidzianych, opłat. Stosowane przez spółkę postanowienia są niejednoznaczne i nieczytelne dla konsumentów. Vectra nie precyzuje w sposób dostateczny zakresu możliwych zmian i sytuacji, w których może do nich dojść, uniemożliwiając weryfikację kryteriów swoich działań. Co więcej, sposób redakcji i organizacji tekstu utrudnia konsumentom zapoznanie się z podstawowymi warunkami umowy i podjęcie świadomej decyzji o wyborze usług tego operatora.

Przesłanki upoważniające do modyfikacji kontraktu zawierają ogólne sformułowania i otwarte katalogi okoliczności, takie jak np. „wzrost obciążeń publicznoprawnych”, „wzrost kosztów lub nakładów związanych ze świadczoną usługą”, „znaczące rozszerzenie lub polepszenie funkcjonalności świadczonych usług” czy też „stworzenie możliwości skorzystania z nowych produktów, usług, aplikacji lub funkcjonalności”. Uprawnienia do zmiany cen Vectra przewidziała również w przypadku zmian wysokości wskaźnika inflacji. Jak ustalił Prezes UOKiK, Vectra, powołując się właśnie na ten wskaźnik, podwyższa swoim klientom opłaty abonamentowe. Skutkiem takich działań może być przerzucenie na konsumentów całej odpowiedzialności za zmieniającą się sytuację gospodarczą. Postanowienia związane z inflacją uprawniają Vectrę do zmiany cen przy jakimkolwiek wzroście inflacji, również wtedy, gdy wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych będzie poniżej prognozowanego poziomu. Jednocześnie warunki umowy nie przewidują ograniczeń w zakresie możliwości wprowadzenia zmiany cen tuż po zawarciu umowy.

*- Klauzule inflacyjne, jeżeli mają być wprowadzane do umów, powinny zabezpieczać obie strony i nie mogą być wykorzystywane tylko na korzyść przedsiębiorców. Priorytetem jest także, aby konsumenci wiedzieli jakie są zasady świadczenia usług w ramach umowy terminowej i mieli świadomość, jaką cenę będą płacić. Przedsiębiorcy nie mogą w umowach terminowych jednostronnie zmieniać istotnych elementów trwającego zobowiązania* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Tymczasem klienci Vectry skarżą się, że „miesiąc po podpisaniu tej umowy firma podwyższa opłaty za usługę na zdecydowaną większość okresu jej obowiązywania o nieznaną w momencie jej zawierania kwotę, przez co oferta traci konkurencyjność”. Dalej czytamy: „nie sądziłem, że podwyżka może nastąpić z powodu wskaźnika inflacji w okresie, w którym ta umowa mnie nie obowiązywała”. W innej skardze konsument wskazuje: „Ciekawe, że 3 tygodnie po podpisaniu umowy spółka uruchomiła klauzulę i podniosła ceny o wartość inflacji za rok 2022”. Ktoś inny pyta: „Dlaczego firma nie mogła przygotować oferty z uwzględnieniem prognozowanej inflacji za zeszły rok bez takich „zagrywek”?”.

*- Cena usługi jest tym elementem, który powinien być jasno i zrozumiale komunikowany na etapie zawierania umowy, zaś skutki zobowiązania powinny być w każdych warunkach możliwe do przewidzenia dla konsumentów. To one stanowią jedne z podstawowych kryteriów decyzji o zawarciu umowy z przedsiębiorcą* – dodaje Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Zmiany cen usługi w przypadku kontraktu zawieranego na czas nieokreślony uzależnione są od odpowiednich postanowień przewidzianych przed zawarciem umowy. Jednocześnie konsumenci powinni mieć w takich sytuacjach prawo rezygnacji bez ponoszenia dodatkowych obciążeń finansowych. Z kolei umowy na czas oznaczony w ogóle nie powinny podlegać jednostronnym zmianom dokonywanym przez przedsiębiorcę w zakresie ich istotnych elementów – na przykład ceny.

Jeśli zarzuty stosowania niedozwolonych postanowień potwierdzą się, spółce Vectra grozi kara do 10 proc. obrotu.

W sprawie klauzul inflacyjnych Prezes UOKiK prowadzi [postępowania wyjaśniające](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19075) wobec operatorów: Orange Polska, P4, T-Mobile Polska i Multimedia Polska oraz monitoruje inne sektory gospodarki – w trakcie jest [badanie rynku branży deweloperskiej](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19205).

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie.