OPŁATY ZA NIEZAMÓWiONE USŁUGI – zarzuty prezesa uokik dla upc

* **Prezes UOKiK postawił zarzuty UPC Polska, spółce grozi kara do 10 proc. obrotów.**
* **Klienci UPC zostali obciążeni opłatą za dodatkowe kanały telewizyjne i wyższą prędkość internetu, choć tych świadczeń nie zamawiali.**
* **Świadczenie nowych usług powinno odbywać się na wniosek lub za uprzednią zgodą konsumentów.**

**[Warszawa, 7 sierpnia 2023 r.] W ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” spółka UPC Polska w okresie od 1 lutego 2019 r. do 1 kwietnia ubiegłego roku podwyższała abonament klientom mającym umowy na czas nieoznaczony. Konsumenci otrzymywali od spółki wiadomości, z których dowiadywali się, że będą mieli dostęp do większej liczby kanałów (w tym programów premium) lub szybszy internet. Wiązało się to z wprowadzeniem dodatkowej opłaty od 4 do 8 zł w zależności od posiadanego pakietu. Abonenci mogli całkowicie wypowiedzieć umowę ze spółką, zgłosić rezygnację z tych zmian przed ich wprowadzeniem lub korzystać z oferty, przy czym mieli w dalszym ciągu możliwość przez 6 miesięcy zrezygnować z niej i otrzymać zwrot różnicy w abonamencie. Wszystkie te opcje oznaczały jednak, że to na konsumentów zostanie przerzucony ciężar braku wyrażenia zgody na nowe usługi, których nie zamawiali. W umowach zawieranych z konsumentami takie działanie jest prawnie zakazane.**

**W ocenie Prezesa UOKiK Program „Więcej korzyści dla Ciebie” zakładał świadczenie usług o innych parametrach niż te, które zamówili konsumenci. Były to dla nich produkty nowe, a przedsiębiorca nie uzyskał zgody ani wyraźnego oświadczenia woli klientów w zakresie ich uruchomienia i naliczania dodatkowych opłat.**

***- Niedopuszczalne jest pobieranie opłat za niezamówione produkty i usługi*. *Pamiętajmy, iż włączenie jakichkolwiek świadczeń, odpłatne dodanie ich do wcześniej zawartej umowy, musi się odbyć za wyraźną i świadomą zgodą konsumentów, a brak odpowiedzi takiej zgody nie stanowi. Spółka UPC Polska narzuciła swoim klientom kształt produktów i ich wyższą cenę, po czym zobligowała ich do podjęcia działań w celu zablokowania zmian, o które nie wnioskowali -*** mówi Prezes UOKiK, Tomasz Chróstny.

Sytuacji nie zmieniło to, że UPC Polska umożliwił klientom bezkosztowe zrezygnowanie z nowych usług w ciągu 6 miesięcy**. Przedsiębiorca nie powinien jednostronnie zmieniać zakresu świadczonych usług lub uruchamiać nowych, a następnie wymagać od konsumentów opłacania wyższego abonamentu za niezamówione produkty lub wycofania się z nowych warunków.**

**Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta (art. 5), spełnienie przez przedsiębiorcę świadczenia niezamówionego przez konsumenta, takie jak to zaproponowane przez UPC, następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań. Jeśli zarzuty się potwierdzą UPC Polska grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**Pomoc dla konsumentów:**

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