DECYZJA PREZESA UOKiK - KARA DLA CANAL+

* **Prezes UOKiK nałożył ponad 46 mln zł kary na CANAL+ Polska oraz nakazał zwrot środków konsumentom.**
* **Konsultanci spółki wprowadzali klientów w błąd co do celu rozmowy telefonicznej.**
* **Miał być bezpłatny pakiet kanałów, ale faktycznie chodziło o podpisanie równoległej umowy.**

**[Warszawa, 08 stycznia 2024 r.]**  Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzję dotyczącą CANAL+ Polska. Wątpliwości wzbudziły telefoniczne rozmowy sprzedażowe, w których sugerowano, że konsumenci otrzymają bezpłatny prezent, tymczasem dochodziło do podpisania równoległej umowy. Do Urzędu wpływały w tej sprawie skargi od konsumentów.

W trakcie postępowania przeanalizowano kilkaset nagrań rozmów sprzedażowych,   
w których CANAL+ proponował konsumentom zawarcie równoległej umowy, o której nie wiedzieli, dopóki nie musieli zacząć za nią płacić. Wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziło ukrywanie rzeczywistego celu rozmowy. Konsultanci CANAL+ dzwonili do abonentów, zapowiadając przyznanie dodatkowego pakietu lub bezpłatnego prezentu, co w rzeczywistości było tylko „przynętą” do zawarcia nowej umowy długoterminowej. Niektórzy konsumenci dopiero po dłuższym czasie zauważali dodatkowe opłaty i zmianę umowy. Pierwsze kilka miesięcy po rozmowie z konsultantem, telewizja była udostępniana bezpłatnie. Po upływie okresu bezpłatnego konsument nie miał możliwości rozwiązania umowy i musiał ponosić koszty wynikające z obydwu umów.

Jak ustalił Prezes UOKiK konsultanci aby skłonić konsumenta do podjęcia natychmiastowej decyzji wskazywali, że okoliczności nawiązywanego połączenia są wyjątkowe (np. że kontaktują się z działu wyróżnień) lub informowali o limitowanej liczbie pakietów. Ponadto, w ramach rozmów dochodziło do zawyżania cen wyjściowych, czyli cen podobnych pakietów oferowanych dla nowych abonentów CANAL+, nawet o 50 procent. Sprawiało to, że prezentowana w rozmowie telefonicznej oferta wydawała się atrakcyjniejsza niż w rzeczywistości.

*- Konsument powinien mieć zapewnioną transparentną i uczciwą obsługę ze strony przedsiębiorcy, pozwalającą mu na w pełni świadome zawarcie umowy. Konstruowanie skryptów rozmów sprzedażowych w taki sposób, by ukrywały realny cel rozmowy telefonicznej sprzedawcy z klientem oraz faktyczne koszty z jakimi wiąże się oferta, jest niedozwolone. Podkreślam, że wszystkie kluczowe elementy wpływające na decyzję konsumenta muszą być jawne i uczciwie przedstawione –* mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

W przypadku sprzedaży na odległość uczciwe informowanie o celu kontaktu na początku rozmowy pozwala konsumentowi ocenić, czy w ogóle jest zainteresowany ofertą.   
W większości analizowanych przez UOKiK nagrań rozmów sprzedażowych nie było wiadomości o tym, że celem połączenia jest zawarcie nowej umowy. Zamiast tego konsument słyszał, że chodzi o np. przyznanie dodatkowego pakietu kanałów telewizyjnych lub dodatkowego dekodera.

Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK nałożył na CANAL+ Polska karę finansową ponad 46 mln zł (46 557 853 zł). Ponadto, Prezes UOKiK zobowiązał CANAL+ Polska do zwrotu środków konsumentom, którzy od 10 października 2019 r. do 23 kwietnia 2022 r. zawarli umowę w ramach akcji promocyjnej. Odpowiednio klienci, którzy widząc, że zostali wprowadzeni w błąd rozwiązali kontrakt przed upływem okresu obowiązywania - otrzymają po uprawomocnieniu się decyzji zwrot kwoty naliczonego roszczenia. Natomiast wszyscy, którzy złożyli reklamację, otrzymają wówczas zwrot uiszczonych opłat za korzystanie z usług.

Informacja o [decyzji Prezesa UOKiK](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=27555) ma trafić w korespondencji pocztowej oraz mailowej do poszkodowanych klientów, na stronę [www.canalplus.pl/](http://www.canalplus.pl/) oraz do mediów społecznościowych CANAL+. Wydana decyzja nie jest prawomocna, przedsiębiorcy przysługuje od niej odwołanie do sądu.

**Pomoc dla konsumentów:**

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

[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową