Usługi niezamówione – nie ma zgody, jest rekompensata

* **Klienci byłego UPC korzystający z pakietu „Więcej korzyści dla Ciebie” otrzymają rekompensatę – zwrot opłat za niezamówione usługi.**
* **Prezes UOKiK wydał w tej sprawie decyzję zobowiązującą.**
* **Z kolei spółce Canal+ Polska postawił zarzuty dotyczące włączania konsumentom usług dodatkowych, na które nie udzielili wyraźnej zgody.**

**[Warszawa, 24 września 2024 r.]** Aktywowanie jakichkolwiek świadczeń, odpłatne dodanie ich do wcześniej zawartej umowy, musi się odbyć za wyraźną i świadomą zgodą konsumentów. Tymczasem, UPC Polska w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” uruchamiała swoim klientom dodatkowe kanały telewizyjne i zwiększała prędkość internetu, bez pytania ich o zgodę na takie działania. Wyższy abonament za nowe usługi (o 4 lub 8 zł w zależności od pakietu) naliczała automatycznie, pozostawiając jedynie możliwość rezygnacji z jednostronnie wprowadzonych zmian do umów na czas nieokreślony. Za takie działanie Prezes UOKiK [postawił spółce zarzuty](https://uokik.gov.pl/oplaty-za-niezamowione-uslugi-zarzuty-prezesa-uokik-dla-upc), a teraz wydał wobec niej decyzję zobowiązującą.

- Konsumenci nie wnioskowali o podwyższenie abonamentu, nie zamawiali nowych produktów i na żadnym etapie nie wyrażali dobrowolnie zgody na związanie się nowym kontraktem z UPC. Dlatego zmiany wprowadzone przez operatora nie powinny mieć miejsca – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Co istotne, brak sprzeciwu po stronie konsumentów nie może być odbierany jako milcząca zgoda na działania przedsiębiorcy. Nie może on wymagać od swoich klientów, aby zgadzali się na tak istotne zmiany, których nikt z nimi nie ustalał i które w związku z tym nie powinny obowiązywać.

UPC Polska, obecnie P4, nie będzie już pobierał abonamentu w podwyższonej wysokości wynikającej z zakwestionowanych zmian. Klienci będą mogli kontynuować umowę z wyższą wysokością abonamentu za dodatkową ilość kanałów lub zwiększoną prędkością internetu, ale tylko wtedy, gdy wyrażą na to swobodną zgodę. Ponadto operator zwróci wszystkim konsumentom pieniądze za czas, w którym płacili podwyższony abonament w ramach programu „Więcej korzyści dla Ciebie” (do 9 miesięcy rozliczeniowych, maks. 72 zł). W ramach rekompensaty przedsiębiorca zaoferuje również preferencyjne warunki na internet mobilny.

Szczegóły zobowiązania znajdują się w decyzji Prezesa UOKiK, o której P4 poinformuje klientów indywidualnie oraz na swojej stronie internetowej i profilach w mediach społecznościowych.

**Płatna usługa dodatkowa? Tylko za wyraźną zgodą**

Prezes UOKiK kwestionuje również praktyki polegające na automatycznym uruchamianiu usług dodatkowych i pobieraniu płatności za nie, bez uzyskania na to wyraźnej zgody konsumentów. Co więcej, wątpliwości budzi obarczanie ich odpowiedzialnością za brak rezygnacji z tak włączonych usług. Tego dotyczą zarzuty, które Prezes UOKiK postawił Canal+ Polska.

Klienci spółki, przy zawieraniu umowy na dostęp do internetu mobilnego lub telefonii komórkowej, nie byli pytani czy chcą aktywować dodatkowe usługi ani nie wyrażali takiej zgody. Byli jedynie informowani, że antywirus o nazwie „Bezpieczny Internet” lub usługa „Music+ Premium”, zapewniająca dostęp do serwisu Tidal, zostaną włączone, a także że będą mogli z jednej lub obu opcji zrezygnować po zawarciu umowy. Usługi „Bezpieczny Internet” i „Music+ Premium” po okresie darmowym były płatne i to konsumenci musieli pamiętać o ich wyłączeniu. W przeciwnym razie, do ich abonamentu doliczana była kwota 3 zł lub 9 zł za antywirus i 19,99 zł za korzystanie z serwisu muzycznego.

- Od dawna apelujemy do przedsiębiorców, aby zapewniali swoim klientom rzeczywistą możliwość wyboru i oceny, czy chcą uruchomić usługi wykraczające poza świadczenie główne i jego kwotę. Po stronie przedsiębiorcy jest uzyskanie od konsumentów wyraźnej zgody na każdą dodatkową płatność za taką usługę, najpóźniej w chwili zawierania umowy - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Taki obowiązek wynika z art. 10 [ustawy o prawach konsumenta](https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20140000827). Prezes UOKiK wielokrotnie już to wskazywał w prowadzonych działaniach wobec branży telekomunikacyjnej.**W ostatnich latach wydał decyzje zobowiązujące wobec spółek:** [Vectra,](https://uokik.gov.pl/vectra-rekompensata-dla-konsumentow-za-usluge-dodatkowa)[Cyfrowy Polsat](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19491)**,**[UPC](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17217&news_page=8)**,**[Netia, P4 (operator sieci Play) oraz Orange Polska.](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18465)

**Spółce Canal+ Polska grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl/)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie