CLOUT MMA – PREZES UOKiK WSZCZYNA POSTĘPOWANIE WYJAŚNIAJĄCE

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie serwisu streamingowego CLOUT MMA i wystąpił o wyjaśnienia do spółek No Limit i Multi Agency Górska.**
* **Do Urzędu wpłynęły liczne skargi od osób, które zapłaciły za transmisję z gali, ale nie mogły jej obejrzeć pomimo sprawnego sprzętu i odpowiedniego łącza internetowego.**

**[Warszawa, 15 listopada 2023 r.]** Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęło w tym roku ponad 170 skarg na serwis streamingowy CLOUT MMA. Najnowsza pula zgłoszeń pojawiła się po 28 października, kiedy miała miejsce kolejna gala walk MMA organizowana przez CLOUT MMA. Jedynym miejscem publikacji relacji z wydarzenia była oficjalna strona organizatora, aktywna po uprzednim wykupieniu dostępu (Pay-Per-View, PPV). Konsumenci skarżyli się, że pomimo dokonania płatności nie uzyskali dostępu do wydarzenia. Ci, którym udało się włączyć transmisję, wskazywali na jej wyłączanie się, brak możliwości wznowienia oraz niedostępność dźwięku czy obrazu. Użytkownicy wskazywali, że nie mogli oglądać gali, choć nie mieli problemów ze sprzętem, łącznością czy szybkością internetu.

Zgłoszenia konsumentów wskazują na problemy techniczne po stronie organizatora, które uniemożliwiały widzom dostęp do wykupionej usługi i oglądanie transmisji z gali CLOUT MMA w czasie rzeczywistym. Sytuacja się powtarza, pierwszy raz tego typu problem pojawił się podczas pierwszej edycji gali, w sierpniu 2023 r.

Po sygnałach od konsumentów dotyczących powtarzalnych problemów technicznych, utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie z opłaconych usług, Prezes UOKiK wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie usług świadczonych aktualnie przez spółkę Multi Agency Górska. O wyjaśnienia wystąpił również do spółki No Limit, która organizowała pierwszą galę CLOUT MMA.

*- Transmisje wydarzeń na żywo przyciągają wielu fanów. Jeśli przedsiębiorca decyduje się na wprowadzenie tego typu usług do swojej oferty, to musi posiadać kluczową w procesie streamingu infrastrukturę techniczną, tak by być w stanie świadczyć deklarowany poziom serwisu –* mówi Prezes UOKiK, Tomasz Chróstny *– To na przedsiębiorcy spoczywa odpowiedzialność za jakość usługi i obowiązek rekompensaty w przypadkach awarii.*

Z informacji wpływających do Urzędu wynika, że część konsumentów doświadczyła również problemów z wysyłką formularza reklamacyjnego. Ponadto jeden z sygnałów został przekazany do Krajowej Administracji Skarbowej w związku z podejrzeniem, że osoba małoletnia uczestniczyła w promocji hazardu w ramach wydarzenia.

Jeśli zebrany materiał potwierdzi podejrzenia, wówczas wszczęte zostanie postępowanie wobec konkretnych podmiotów, którym będzie grozić kara do 10 proc. obrotu.

**Rady dla konsumentów**

Nie mogłeś oglądać wydarzenia z powodu zakłóceń transmisji? Złóż reklamację. Możesz domagać się obniżenia ceny lub zwrotu poniesionej opłaty. Przypominamy, że w indywidualnych sporach z przedsiębiorcami, np. w przypadku problemów z dochodzeniem roszczeń, konsumenci mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej. W sprawach dotyczących firm mających siedzibę w Polsce takim wsparciem służą np. rzecznicy konsumentów, natomiast w sporach z przedsiębiorcami z innych państw EU oraz Wielkiej Brytanii, Norwegii i Islandii – działające przy UOKiK [Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/).

**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

[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl)