ZMIANA WARUNKÓW SUBSKRYPCJI? TYLKO ZA TWOJĄ ZGODĄ

* **Konsumencie, miałeś wykupioną subskrypcję z automatyczną płatnością i podniesiono jej cenę za nowy okres bez Twojej zgody? To sprzeczne z prawem.**
* **Amazon Digital UK i Amazon EU w ramach Amazon Prime i Prime Video zmieniają praktykę pod wpływem działań Prezesa UOKiK.**
* **Trwa weryfikacja praktyk u 7 innych podmiotów oferujących usługi w ramach subskrypcji, a to dopiero początek.**

**[Warszawa, 6 grudnia 2023 r.]** Według raportu BlueMedia w 2022 r. 40 proc. Polaków korzystało z dostępu do filmów i seriali w ramach usług subskrypcji\*. Na przestrzeni lat popularność tego typu serwisów wciąż rośnie. W 2021 r. statystyczny Polak korzystał z 5,7 subskrypcji, podczas gdy rok wcześniej – z 3,9\*\*. W ten sposób kupowaliśmy przede wszystkim usługi telekomunikacyjne i telewizyjne, VoD, a także usługi dla domu (woda, prąd, gaz) czy ubezpieczenia. Streaming wideo, muzyki albo gier to najbardziej powszechne przykłady usług abonamentowych w polskich domach. Różne definicje subskrypcji charakteryzują się jedną wspólną cechą – zawsze mówią o regularnych płatnościach za korzystanie z usługi lub produktu na określonych warunkach, przy których operatorzy automatycznie pobierają opłatę za nowy okres subskrypcji z przypisanej do konta karty płatniczej.

Rynek subskrypcji charakteryzuje się dużą różnorodnością – od [abonamentu na suplementy](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19942), przez [subskrypcję hulajnogi miejskiej](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18566) czy dostęp do programów filmowych po inne usługi cyfrowe. Wszystkie te obszary podlegają stałemu monitoringowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W ostatnim czasie Prezes UOKiK przyjrzał się regulaminom subskrypcji różnych usług dostępnych w ramach pakietów: Amazon Prime oraz Amazon Prime Video. W obowiązujących umowach spółki: Amazon EU i Amazon Digital UK stosowały m.in. procedury, które umożliwiały jednostronną zmianę cen od nowego okresu subskrypcyjnego. Tego typu warunek jest szczególnie krzywdzący dla klientów, w sytuacji w której do konta przypisana została karta płatnicza (debetowa lub kredytowa), a operator przyznaje sobie prawo do automatycznego pobrania opłaty w nowej wysokości na kolejny okres subskrypcji. Zdaniem Prezesa UOKiK w takich przypadkach istotne warunki, w tym przede wszystkim zmieniona cena usługi, nie powinny wiązać konsumentów, jeżeli nie wyrażą świadomej zgody na przedłużenie subskrypcji na nowych warunkach.

*- Od lat postulujemy, by warunki umowne uczciwie regulowały obowiązki stron umowy. W przypadku zyskujących na popularności usług subskrypcji konsumenci ufają usługodawcy i powierzają swoje dane z karty płatniczej, by regularnie móc korzystać z dostępu i opłacać swoje zobowiązania. Nie znaczy to, że od tego momentu operatorzy mogą bez ich zgody pobierać opłaty wyższe niż te, na które wcześniej konsumenci się zdecydowali* –mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Zakwestionowane praktyki nie uwzględniały i nie zabezpieczały w wystarczający sposób interesów konsumentów jako słabszej strony umowy. W ocenie Prezesa UOKiK nowa cena lub inne nowe istotne warunki umowy mogą być wprowadzone od kolejnego okresu subskrypcyjnego tylko za uprzednią zgodą konsumenta. Niedopuszczalne jest automatyczne pobieranie opłat według zmienionego cennika w formie zablokowania środków z podpiętej karty płatniczej lub jednostronne wprowadzanie istotnych zmian w warunkach umownych.

*–* *Nie ma czegoś takiego jak* *„milcząca zgoda” konsumenta w przypadku przedłużania subskrypcji na kolejne miesiące przy zmienionych stawkach. W sytuacji zmiany ceny nie wystarczy sam fakt poinformowania z wyprzedzeniem o zmianie cenników. Konsument musi mieć możliwość akceptacji nowej ceny usługi, w ramach której podejmie świadomą decyzję o ewentualnym przedłużeniu trwania umowy na zmienionych warunkach* –dodaje Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Zgodnie z ustaleniami z Prezesem UOKiK od jutra **Amazon EU i Amazon Digital UK** będą wysyłać do swoich obecnych klientów zawiadomienie, że postanowienia dotyczące zmian warunków umownych, a także inne zakwestionowane klauzule nie będą stosowane przez przedsiębiorców. Nie wyklucza to możliwości powoływania się na nie przez konsumentów. Dla nowych klientów wprowadzone zostaną nowe warunki umowne.

Zakończone postępowania wobec **Amazon EU i Amazon Digital UK** są jednocześnie częścią szerszych analiz na rynku subskrypcji prowadzonych obecnie przez Prezesa UOKiK. W przypadku tych dwóch spółek działania Prezesa UOKiK zostały zakończone na etapie postępowania wyjaśniającego. Jest to efekt współpracy z Urzędem i wypracowania akceptowalnych rozwiązań z korzyścią dla konsumentów. Istotne jest również to, że obie spółki nie zmieniły cen swoich usług ani przed, ani w trakcie interwencji Prezesa UOKiK. Obecnie UOKiK prowadzi postępowania wyjaśniające dotyczące usług subskrypcyjnych oferowanych przez marki: Apple, Disney+, Google (z YouTube Premium), HBO Max, Microsoft (z GamePass), Netflix, Sony (z PlayStation Plus), i ewentualnych zmian cen przez nich dokonywanych.

*- Liczę na zmianę uciążliwych dla konsumentów praktyk, szczególnie przez dużych, globalnych graczy działających na rynku usług subskrypcyjnych. Wierzę, że przedsiębiorcy uszanują obowiązujące w Polsce zasady i dostosują umowy, tak aby wymagana była wyraźna zgoda konsumentów na ewentualne zmiany istotnych warunków. W przypadku wprowadzenia nowych opłat i automatycznego obciążania nimi obecnych klientów, niezbędne będzie usunięcie skutków takich praktyk. Brak reakcji niestety może skutkować podjęciem przez nas kolejnych działań, w tym nałożeniem sankcji finansowych –* podsumowuje Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Dane cytowane w komunikacie pochodzą z:

\* Raportu „Finanse Polaków w czasach postpandemicznych” [BlueMedia](https://autopay.pl/baza-wiedzy/badania-i-raporty/uslugi-subskrypcyjne-traca-na-zainteresowaniu-221909)

\*\* Raportu „[SubskrypcjePL](https://digitalpoland.org/publikacje/pobierz?id=8a0ae0f7-a2cd-4f2b-ac60-cb1a4e8c0eb4)” Digital Poland

**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