USŁUGA DODATKOWA BEZ ZGODY KONSUMENTÓW – KOLEJNE POSTĘPOWANIE PREZESA UOKIK WZGLĘDEM TELEKOMU

* **Przedsiębiorca, który oferuje do umowy dodatkowo płatne usługi, musi uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na ich uruchomienie.**
* **Prezes UOKiK postawił spółce Vectra zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów za automatyczne aktywowanie płatnej usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet”.**
* **To już kolejny operator, który znalazł się pod lupą Prezesa UOKiK z powodu usług dodatkowych – Netia, P4 i Orange muszą wypłacić konsumentom rekompensaty.**

**[Warszawa, 08 czerwca 2022 r.]** Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął postępowanie wobec spółki Vectra świadczącej m.in. usługi telewizji kablowej i dostępu do internetu. Zarzut dotyczy usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet”, którą przed 11 maja 2020 r. firma automatycznie uruchamiała w przypadku części ofert promocyjnych, nie pytając konsumentów o zgodę na pobieranie za nią płatności. Przez pierwszy miesiąc lub dwa usługa była bezpłatna, potem – jeśli konsument nie podjął działań, aby z niej zrezygnować - kosztowała 6,90 zł miesięcznie.

- *Przedsiębiorca najpóźniej w chwili zawierania umowy musi uzyskać zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne świadczenie, czyli w tym przypadku poza abonament. Ta zgoda nie może być dorozumiana, musi być jasna i wyraźna. Konsument musi mieć też realny wybór i możliwość odmowy, jeśli proponowana usługa dodatkowa jest mu niepotrzebna* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Obowiązek uzyskania zgody przed zawarciem umowy na wszelkie dodatkowe płatności wynika z art. 10 [ustawy o prawach konsumenta](https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20140000827). Tymczasem konsultanci Vectry podczas rozmów sprzedażowych jedynie informowali o usłudze „Bezpieczny Internet” oraz o tym, że potem można z niej będzie zrezygnować, nie pytali jednak, czy konsumenci są nią zainteresowani. Taka sytuacja miała miejsce, gdy przedstawiane konsumentowi warunki danej oferty przewidywały, że uruchomienie płatnej usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet” było konieczne dla zawarcia umowy na warunkach promocyjnych. Od 11 maja 2020 r. Vectra uruchamia usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” jedynie po uzyskaniu wyraźnej zgody konsumentów, a nowe oferty promocyjne nie uzależniają już możliwości zawarcia umowy od obowiązkowej aktywacji takiej usługi. Spółka jednak wciąż może pobierać opłatę za usługę dodatkową „Bezpieczny Internet” aktywowaną na starych zasadach. Prezes UOKiK w wystąpieniu miękkim poinformował Vectrę, że powinna usunąć skutki naruszenia i wynagrodzić konsumentom poniesione straty. Propozycje przedstawiane przez spółkę nie rekompensowały konsumentom w wystarczającym stopniu skutków praktyki, dlatego Prezes Urzędu wszczął postępowanie, które może zakończyć się np. zobowiązaniem Vectry do wypłaty rekompensat albo nałożeniem na nią kary w wysokości do 10 proc. rocznego obrotu.

Vectra to nie pierwszy przedsiębiorca z branży telekomunikacyjnej, który może odpowiedzieć za pobieranie od konsumentów płatności za usługi dodatkowe aktywowane im bez ich wyraźnej zgody. W ostatnich miesiącach Prezes UOKiK wydał [decyzje wobec spółek Netia, P4 (operator sieci Play) oraz Orange Polska](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18465), na mocy których muszą one wypłacić rekompensaty poszkodowanym konsumentom.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Urząd Komunikacji Elektronicznej – Centrum Informacji Konsumenckiej](https://cik.uke.gov.pl/) tel. 22 330 40 00