Kara dla UPC za klauzule niedozwolone

* **Prezes UOKiK uznał za niedozwolone klauzule stosowane przez UPC.**
* **Zakwestionowane postanowienia dotyczą m.in. możliwości jednostronnego podwyższania abonamentu za kablówkę oraz zmiany istotnych warunków   
  w wykonywanych umowach.**
* **Kara to prawie 33 mln zł i nakaz zwrotu niesłusznie naliczonych opłat.**

**[Warszawa, 12 sierpnia 2019 r.]** Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów docierały skargi na to, że UPC Polska jednostronnie wyłącza niektóre kanały i podwyższa abonament.   
W związku z tym, prezes UOKiK przeanalizował regulaminy i wzorce umowne i wydał decyzję, w której uznał klauzule stosowane przez UPC Polska za niedozwolone.

Prezes UOKiK uznał za niedozwolone klauzule, które dotyczyły następujących zagadnień:

**UPC Polska gwarantował tylko liczbę kanałów** **telewizyjnych o określonej tematyce,   
a nie konkretne programy wskazane w wykazie**. Działo się to, ponieważ operator przyznał sobie prawo do dowolnej i jednostronnej zmiany kanałów lub mógł je usunąć   
w trakcie trwania umowy, co potwierdzają skargi konsumentów. Wiele osób wybrało ofertę UPC ze względu na dostępność konkretnych kanałów. Potem je im wyłączano.

**UPC Polska zastrzegał, że wyłączenie kanałów nie jest zmianą umowy**. W efekcie przy umowach na czas określony konsument musiałby ponosić opłaty, gdyby chciał zrezygnować z usług UPC. Zdaniem UOKiK, operator w umowach na czas określony nie może zmieniać ustalonych w nich istotnych warunków, a do takich należy wykaz kanałów. W takiej sytuacji osoby, które miały umowy na czas określony, powinny mieć prawo do rezygnacji z usług UPC. W umowach na czas nieokreślony kanały mogą się zmienić tylko z ważnych przyczyn wymienionych w regulaminie lub umowie.

**Wprowadzanie podwyżek bez konkretnych powodów**. UPC zastrzegał przy umowach na czas nieoznaczony, że ma prawo zwiększyć abonament od 5 do 8 zł raz w roku, jednak nie podawał z jakich przyczyn.

**Arbitralne decydowanie o tym, czy wizyta technika była nieuzasadniona**. Wtedy UPC obciążał konsumenta opłatą 50 zł. Ocena tego, czy serwis był potrzebny, była jednostronna a konsument nie mógł jej zweryfikować. Mogło to również zniechęcać klientów do składania reklamacji.

**Zbyt ogólne przesłanki do wypowiedzenia klientowi umowy lub ich brak**. Np. UPC zastrzegał, że może to zrobić z „ważnych przyczyn, w szczególności prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych”. Tym samym klient nie wiedział, jakie czynniki sprawią, że nie będzie mógł korzystać z usług UPC.

**Kara za stosowanie klauzul niedozwolonych wyniosła prawie 33 mln zł** (32 858 511 zł). Prezes UOKiK nakazał UPC Polska poinformować konsumentów o decyzji i oddać im opłaty za podwyżki abonamentu czy nieuzasadnione wezwanie technika. Przedsiębiorca powinien też przywrócić klientom usunięte kanały telewizyjne, jeżeli są one nadal dostępne   
w ofercie. Decyzja nie jest prawomocna. Rejestr decyzji, w których uznajemy klauzule za niedozwolone, znajdziesz [na stronie UOKiK](http://www.decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf).

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
Regionalne Ośrodki Konsumenckie: 22 299 60 90 - organizacja [dlakonsumenta.pl](http://www.dlakonsumenta.pl)