UPC POLSKA UKARANA ZA WYGÓROWANE KOSZTY WYPOWIEDZENIA UMOWY – DECYZJA PREZESA UOKIK

* **Klienci UPC musieli płacić więcej za rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony niż zapłaciliby za jej kontynuację.**
* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nakazał UPC Polska zaprzestanie praktyki oraz zwrot konsumentom nieprawidłowo pobranych opłat.**
* **Prezes Urzędu nałożył na spółkę karę ponad 12,5 miliona złotych.**

**[Warszawa, 10 października 2022 r.]** UPC Polska to spółka, która świadczy konsumentom usługi telekomunikacyjne, takie jak dostęp do internetu, telewizji kablowej oraz telefonii stacjonarnej. Do UOKiK wpływały liczne zgłoszenia, dotyczące nieprawidłowego naliczania
i pobierania rażąco wysokich opłat, kiedy konsument zrezygnuje z usług przed końcem umowy zawartej na rok lub dwa – czyli czas oznaczony.

Zgodnie z prawem telekomunikacyjnym, w przypadku rozwiązania umowy na czas określony wysokość roszczenia w związku z wypowiedzeniem jej przez abonenta lub z jego winy **nie może przekroczyć wysokości przyznanej ulgi, pomniejszonej proporcjonalnie do okresu od zawarcia do rozwiązania.**

Sygnały, które dotarły do UOKiK, dotyczyły przede wszystkim bardzo wysokich opłat naliczanych przez UPC. Jeden z abonentów tak opisywał swoją sytuację: *„Chciałem rozwiązać wcześniej umowę zawartą z UPC. Po kontakcie telefonicznym dostałem informację, że gdybym rozwiązał umowę w sierpniu br. kara wynosi 11 000 zł. Umowa została zawarta w marcu 2021 na 2 lata. Koszt całej umowy to około 3100 zł”.* Podobne przypadki opisywali inni poszkodowani: *„Zostaliśmy poinformowani o tym, że opłata będzie wynosić 4000 zł. Kwota wypowiedzenia umowy jest absolutnie nieadekwatna do ceny za usługę - obecnie płacimy 60 zł za internet, więc całkowita kwota do końca umowy wynosiłaby 900 zł”.*

Prezes UOKiK stwierdził, że naliczając zawyżone opłaty za wypowiedzenie umowy przed terminem UPC narusza zbiorowe interesy konsumentów. Spółka stosuje nieuczciwą praktykę rynkową, ustalając wysokość ulg. W efekcie żądane przez UPC należności w momencie rezygnacji przez klienta przed końcem umowy znacznie przewyższały sumę opłat jakie poniósłby konsument, gdyby płacił miesięczny abonament do końca okresu trwania umowy. Pozytywną informacją jest to, że spółka w wielu przypadkach nie pobierała należności
w wysokości pierwotnie naliczonej. Klienci nie mieli jednak świadomości tego, co wpływało na ich decyzje o kontynuowaniu umowy.

*- Praktyka UPC Polska dotyczy tysięcy polskich konsumentów. Spółka zawyża przyznane klientom ulgi, które stanowią podstawę wyliczenia opłaty za wypowiedzenie umowy. Tym samym de facto spółka wymusza na konsumentach kontynuację umów - wielu z nich nie decydowało się na zakończenie współpracy, obawiając się wysokiej opłaty za jej rozwiązanie. Takie zachowanie UPC Polska należy ocenić jako naganne nie tylko pod względem ekonomicznym, ale i społecznym. UPC musi zmienić nieuczciwą praktykę oraz zwrócić konsumentom kwotę, która przewyższała sumę opłat abonamentowych pozostałych do końca trwania umowy* – wyjaśnia Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Prezes Urzędu nałożył na UPC Polska karę w wysokości 12 585 082 złotych. Gdy decyzja się uprawomocni, to w jej wyniku**abonenci otrzymają zwrot nieprawidłowo pobranych opłat.** UPC poinformuje konsumentów SMS lub mailowo o tym co należy zrobić, aby odzyskać niesłusznie pobrane przez spółkę środki.

Decyzja ma zostać opublikowana na stronie internetowej przedsiębiorcy**.**Przysługuje
od niej odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka
E-mail: 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