REKOMPENSATA OD CYFROWEGO POLSATU – DECYZJA PREZESA UOKIK

* **Prezes UOKiK wydał decyzję wobec Cyfrowego Polsatu w sprawie usług dodatkowych, uruchamianych bez wyraźnej zgody abonentów.**
* **Spółka zwróci konsumentom opłaty za usługi „Ochrona Internetu” i  „Serwis IPLA 3 z 3”.**
* **Zgłoszone wcześniej w tej sprawie reklamacje zostaną pozytywnie rozpatrzone.**

**[Warszawa, 13 kwietnia 2023 r.]** UOKiK w toku postępowania ustalił, że przy zawieraniu lub zmianie warunków umów dotyczących dostępu do internetu Cyfrowy Polsat automatycznie aktywował konsumentom jedną lub dwie usługi dodatkowe. Na tym etapie spółka nie pytała konsumentów o zgodę na ich włączenie. Tymczasem przedsiębiorca już wtedy powinien uzyskać wyraźną zgodę na ich aktywowanie i wiążące się z nimi opłaty, naliczane po bezpłatnym okresie promocyjnym.

Chodzi o program antywirusowy „Ochrona Internetu” oraz usługę odtwarzania materiałów audiowizualnych na różnych urządzeniach - „Serwis IPLA 3 z 3”. Były one składową częścią większości ofert promocyjnych i konsumenci nie mogli z nich zrezygnować podczas zawierania umowy, niezależnie od tego czy byli nimi zainteresowani. Taką możliwość mieli dopiero po zawarciu umowy. Co więcej, to na konsumentach ciążył obowiązek wyłączenia usług dodatkowych przed upływem bezpłatnego okresu korzystania z nich, aby uniknąć wiążących się z nimi płatności.

*- Konsumenci powinni mieć rzeczywistą możliwość wyboru i oceny, czy dana usługa jest im potrzebna i czy chcą ponosić koszty związane z jej uruchomieniem. Opłaty wykraczające poza uzgodnione świadczenie główne, w przypadku Cyfrowego Polsatu poza abonament za usługę dostępu do internetu, muszą zostać przez konsumentów jasno i wyraźnie zaakceptowane najpóźniej w chwili zawierania umowy* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

W decyzji Prezes UOKiK nałożył na Cyfrowy Polsat obowiązek wykonania złożonego przez niego zobowiązania. Konsumentom przysługuje rekompensata w zakresie trzech pierwszych faktur zawierających opłaty za aktywowane bez ich wyraźnej zgody usługi dodatkowe, o ile zrezygnowali z nich przed otrzymaniem czwartej takiej faktury. Ponadto Spółka ponownie rozpatrzy i uwzględni w całości złożone dotychczas reklamacje. Zobowiązanie Cyfrowego Polsatu dotyczy zarówno obecnych, jak i byłych klientów, a szczegóły jego realizacji zawarte są w treści [decyzji](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=27093).

Ponadto Cyfrowy Polsat poinformuje o decyzji Prezesa UOKiK abonentów w indywidualnej korespondencji oraz na stronie internetowej Spółki i prowadzonych przez nią profilach w mediach społecznościowych (Facebook, Twitter).

Decyzja jest nieprawomocna. Cyfrowy Polsat rozpocznie realizację swojego zobowiązania w  terminach określonych w decyzji po jej uprawomocnieniu się.

Obowiązek uzyskania wyraźnej 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). Prezes UOKiK wielokrotnie już to wskazywał w prowadzonych działaniach wobec branży telekomunikacyjnej. W ostatnich latach wydał decyzje wobec spółek [UPC](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17217&news_page=8), [Netia, P4 (operator sieci Play) oraz Orange Polska.](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18465) Aktualnie prowadzone jest postępowanie dotyczące [Vectry](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18588).

**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

[Urząd Komunikacji Elektronicznej](https://www.uke.gov.pl/)