UPC POLSKA – DECYZJA PREZESA UOKIK

* **Jesteś lub byłeś klientem UPC i operator podwyższył ci abonament? Możesz liczyć na rekompensatę.**
* **Przywrócenie poprzednich cen i brak podwyżek w przyszłości dla określonej grupy klientów - to efekt działań UOKiK.**

**[Warszawa, 28 października 2020 r.]** Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Tomasz Chróstny wydał decyzję dotyczącą UPC Polska. Podstawą do zajęcia się sprawą były skargi konsumentów i konkurenta operatora dotyczące podwyższenia wysokości abonamentu.

Jak ustalił Urząd, klienci UPC, którzy zawarli umowy na czas nieoznaczony, otrzymali listy informujące o przyspieszeniu prędkości internetu i większej o 7 zł cenie tej usługi – nowe zasady miały wejść od 1 marca 2015 r. Rok później operator ponownie podwyższył abonament – od 3 do 8 zł w zależności od posiadanego pakietu. W listach spółka informowała także, że wprowadza do umów postanowienie, które umożliwia zmianę wysokości abonamentu.

Prezes UOKiK stwierdził, że zarówno podwyższenie abonamentu, jak i zmiana postanowienia, nie powinny zostać wprowadzone, ponieważ zawarte umowy nie przewidywały takiej możliwości. **Nie znalazły się w nich bowiem tzw. klauzule modyfikacyjne, które precyzyjnie określają co i w jakich warunkach może ulec zmianie w trakcie trwania umowy**.

– N*ie kwestionujemy samego prawa przedsiębiorcy do zmiany umów zawartych na czas nieoznaczony - zawsze musi się to jednak odbywać w oparciu o jednoznaczną, precyzyjną oraz zrozumiałą dla konsumenta klauzulę modyfikacyjną* - tłumaczy Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Rekompensata**

UPC Polska zobowiązał się do zmiany praktyk i zrekompensowania strat. Rozwiązania opisane w decyzji Prezesa UOKiK dotyczą obecnych i byłych abonentów, do których UPC wysyłał listy informujące o podwyżkach i zmianach umów.

* **Aktualni abonenci**:
  + Darmowa usługa do wyboru – dla osób, których suma nadpłaconych kwot wynikających z podwyższenia abonamentu nie przekracza 200 zł. Będą mogły one korzystać za darmo np. telefonii komórkowej, pakietu bezpieczeństwa, dostępu do określonych pakietów kanałów, jak HBO, Polsat Sport Premium, My Prime, Mega Sport czy Canal+ Prestige.
  + Dwie darmowe usługi do wyboru – dla osób, których suma nadpłaconych kwot wynikających z podwyższenia abonamentu przekracza 200 zł.
  + Poprzednia cena i parametry - bez względu na wysokość rachunków, aktualni abonenci będą mogli skorzystać z usług telekomunikacyjnych według ceny abonamentu i parametrów **przed ich zmianą**.
  + Obniżka abonamentu lub wyżej wymienione usługi – upust wyniesie od 15 zł do 60 zł w zależności do wysokości nadpłaconych kwot wynikających z podwyższenia abonamentu. To oferta dla osób, które nadal są abonentami UPC Polska, ale korzystają już z innych usług niż te, które objęły podwyżki.
* **Byli abonenci** otrzymają **zwrot pieniędzy** – będzie to 75 proc. zapłaconych podwyżek albo będą mogli ponownie skorzystać z oferty UPC **z rabatem** w wysokości od 20 zł do 30 zł nawet przez 18 miesięcy.

- *W tym postępowaniu operator UPC zobowiązał się przed Prezesem Urzędu do usunięcia skutków zakwestionowanych praktyk i zrekompensowania strat konsumentom. Ta decyzja oznacza, że niekorzystne dla abonentów działania zostaną bezzwłocznie wyeliminowane, zaś konsumenci korzystający z usług UPC uzyskają świadczenia, których nie muszą dochodzić w długotrwałych procesach sądowych. Przykładowo UPC przywróci poprzednie ceny i nie będzie podwyższać abonamentu w przyszłości dla określonej grupy klientów* – dodaje Prezes UOKiK.

UPC Polska poinformuje klientów o decyzji e-mailem, pocztą, SMS-em lub na indywidualnym koncie abonenta. **Aby skorzystać z rekompensaty, należy zgłosić się do operatora**. Szczegóły dotyczące korzyści, które może otrzymać abonent UPC, znajdziesz w [decyzji](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=24983).

Decyzja jest prawomocna i podlega wykonaniu.

To nie jedyne działania Prezesa UOKiK dotyczące jednostronnej zmiany umów przez operatorów telewizji kablowej - w toku jest postępowanie wyjaśniające dotyczące Vectry. Urząd sprawdza, czy przedsiębiorca mógł zmienić postanowienia umów, w tym wprowadzić klauzule modyfikacyjną i podwyższyć cenę, i czy były ku temu podstawy.

**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  
[Urząd Komunikacji Elektronicznej – Centrum Informacji Konsumenckiej](https://cik.uke.gov.pl/) – 22 330 40 00