CHORZÓW
PORTAL MIESZKAŃCA

Usługa "Pakiet Bezpieczeństwa UPC" - Rekompensata UPC Polska

2021-02-15 09:27 Miejski Rzecznik Konsumentów

Jesteś lub byłeś klientem UPC i operator pobierał płatności za aktywowaną usługę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC” pomimo braku twojej zgody? Możesz liczyć na rekompensatę.

- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zobowiązał UPC Polska do zakończenia szkodliwej dla konsumentów praktyki oraz przyznania im rekompensaty – decyzja jest prawomocna.

- Przedsiębiorca, który oferuje do umowy dodatkowo płatne usługi musi uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na ich aktywację.

UPC Polska to spółka, która świadczy konsumentom usługi telekomunikacyjne, takie jak usługa dostępu do internetu, telewizji kablowej czy telefonii stacjonarnej, a także związane z nimi usługi dodatkowe. Do UOKiK napływały sygnały konsumentów, w których wskazywali oni na nieprawidłowości w procedurze zawierania lub zmiany warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w trybie na odległość. W związku z tym Prezes Urzędu wszczął postępowanie i postawił spółce zarzuty.

Okazało się, że operator włączał usługę „Pakiet Bezpieczeństwa UPC" (dodatkowy program antywirusowy) bez otrzymania uprzedniej zgody konsumentów. Co do zasady konsumenci byli informowani o tym, że usługa będzie włączona, zaś jej koszt po okresie próbnym wyniesie 9 zł miesięcznie. Sama informacja jednak nie jest wystarczająca – potrzebne jest zapytanie konsumenta o zgodę, czego przedsiębiorca nie robił. Część konsumentów nie była w ogóle informowana o aktywacji „Pakietu Bezpieczeństwa UPC" i związanych z nim opłatami.

- Spółka nie zadawała konsumentom pytania o zgodę na aktywację dodatkowo płatnego programu antywirusowego. W czasie rozmów sprzedażowych konsultanci powiadamiali jedynie o aktywacji pakietu na próbę, wskazując jego bezpłatny okres oraz informując, że jeśli klient nie dokona dezaktywacji w określonym czasie to będzie zobowiązany do uiszczania dodatkowej opłaty. Konsumenci nie byli jednak pytani o zgodę na aktywację usługi Pakiet Bezpieczeństwa UPC nie tylko podczas sprzedaży telefonicznej, ale również przy zawierania umowy przez stronę internetową czy w salonach stacjonarnych przedsiębiorcy – wyjaśnia Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

UPC Polska włączało pakiet konsumentom bez wyraźnej zgody konsumentów, a jeśli w porę z niego nie zrezygnowali - musieli zapłacić 9 zł miesięcznie. Wyjątek stanowili konsumenci, którzy zawarli umowę przez stronę internetową – nie byli oni obciążani ww. opłatami.

Część konsumentów mogła nie zdawać sobie sprawy z dodatkowych kosztów. Niektóre osoby dowiadywały się o aktywacji pakietu, kiedy otrzymały pierwsze opłaty z tego tytułu. Większość konsumentów dezaktywowała usługę w bezpłatnym okresie próby lub w pierwszych miesiącach jej świadczenia, jednak nie wszyscy decydowali się na złożenie reklamacji, którą spółka najczęściej uwzględniała.

Efekty działań Prezesa UOKiK

- Zobowiązałem UPC Polska do zakończenia szkodliwej dla klientów praktyki oraz do usunięcia jej skutków poprzez przyznanie konsumentom rekompensaty, którą otrzymają automatycznie. Oznacza to, że spółka zwróci swoim klientom środki w postaci upustu na kolejnej fakturze. Z kolei byli abonenci zostaną poproszeni przez przedsiębiorcę o podanie aktualnego numeru rachunku bankowego w celu otrzymania zwrotu – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Szczegóły zobowiązania:

- UPC Polska zmodyfikuje procedurę zawierania umowy, której elementem jest program antywirusowy. Proponując „Pakiet Bezpieczeństwa UPC", spółka będzie zadawać konsumentowi wyraźne pytanie o to, czy zgadza się on na ponoszenie opłaty za usługę dodatkową „Pakiet Bezpieczeństwa". Powyższe zmiany będą dotyczyć każdego z trybów zawarcia umowy (z wykorzystaniem telefonu, strony internetowej oraz w salonie stacjonarnym). Przedsiębiorca wdroży te zasady w ciągu 2 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji.
- Konsumenci, którzy zrezygnowali z „Pakietu Bezpieczeństwa UPC" pomiędzy otrzymaniem pierwszej lub drugiej lub trzeciej, a wystawieniem przez UPC Polska kolejnej faktury zawierającej naliczenie za korzystanie z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa" będą mogli otrzymać zwrot tych płatności (jeśli wcześniej nie otrzymali takiego zwrotu). Spółka zwróci im kwotę od 9 do 27 zł (w zależności od tego, kiedy konsument zrezygnował).
- Przedsiębiorca pozytywnie rozpatrzy reklamacje dotyczące ponoszenia opłat za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC", które konsumenci zgłosili w ciągu 12 miesięcy od dnia zawarcia przez nich umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz które wpłynęły lub wpłyną do spółki w okresie od 29 grudnia 2020 r. do 30 dni po wprowadzeniu przez UPC Polska nowych procedur. Reklamacje te zostaną uwzględnione maksymalnie do 6 pierwszych płatności za usługę antywirusa. Dodatkowo firma ponownie rozpatrzy odrzucone reklamacje konsumentów obciążonych opłatą za „Pakiet Bezpieczeństwa UPC", które wpłynęły do niej od połowy maja 2016 r. Obejmie to wnioski reklamacyjne, które zostały wniesione przez konsumentów w ciągu 2 lat od zawarcia umowy, a które rozpatrzono negatywnie lub częściowo pozytywnie.

Szczegóły dotyczące korzyści, które może otrzymać abonent UPC, znajdziesz w decyzji. Decyzja jest prawomocna od 29 stycznia 2021 roku i podlega wykonaniu.

W lutym 2021 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec przedsiębiorcy telekomunikacyjnego Netia S.A, kwestionując podobną do UPC Polska praktykę. Maksymalna kara może wynieść do 10 proc. obrotu przedsiębiorcy, jednak w takiej sytuacji Prezes UOKiK ma również możliwość wydania decyzji zobowiązującej.

Działając w interesie publicznym, UOKiK prowadzi postępowania i wydaje decyzje nakazujące zmianę kwestionowanych działań. Wiele z nich kończy się sankcjami finansowymi. W przypadku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK ma możliwość wydania tzw. decyzji zobowiązującej. Oznacza to przyjęcie zobowiązania uzgodnionego z przedsiębiorcą, którego wykonanie eliminuje niedozwolone praktyki lub ich skutki. To korzystne rozwiązanie dla przedsiębiorców, ponieważ wiąże się ze zwolnieniem z sankcji finansowej. Zobowiązanie jest zawsze adekwatne do zarzucanego naruszenia. To szybsze i tańsze rozwiązanie zarówno z punktu widzenia interesu publicznego, jak i łamiącego prawo.

PAMIĘTAJ! Gdy zawierasz umowę przez telefon - konsultant jest zobowiązany przekazać niezbędne informacje dotyczące usługi np. sposób jej instalacji, okres próby, sposób i czas rezygnacji oraz cenę po zakończeniu okresu próby. Jeśli tego nie zrobił – dopytaj.

Jeśli przedsiębiorca chce pobierać dodatkowe opłaty - musisz wyrazić na nie zgodę. W trakcie rozmowy telefonicznej konsultant powinien o to wyraźnie zapytać - musisz mieć możliwość powiedzenia zarówno „tak” i „nie”. Z kolei w umowie lub na stronie internetowej powinieneś móc zaznaczyć, że chcesz uiszczać dodatkowe opłaty (nie może być Ci to narzucone). W przypadku zawarcia lub zmiany umowy przez telefon lub internet, możesz odstąpić od niej w ciągu 14 dni.