

## Kara dla dostawcy usług telewizji

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: poniedziałek, 12, sierpień 2019 15:43

Patrycja Grebla-Tarasek

Odsłony: 145

---

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta ukarał na prawie 33 mln zł jedną z firm, która zajmuje się dostarczaniem usług telewizji kablowej. Zakwestionowane postanowienia dotyczą m.in. możliwości jednostronnego podwyższania abonamentu za kablówkę oraz zmiany istotnych warunków w wykonywanych umowach.

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów docierały skargi na to, że firma 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 firmę za niedozwolone.

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

- Firma gwarantowała 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 przedsiębiorstwa ze względu na dostępność konkretnych kanałów. Potem je im wyłączano.
- Firma zastrzegła, że wyłączenie kanałów nie jest zmianą umowy. W efekcie przy umowach na czas określony konsument musiałby ponosić opłaty, gdyby chciał zrezygnować z jej usług. 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.
- Wprowadzanie podwyżek bez konkretnych powodów. Przedsiębiorstwo zastrzegало przy umowach na czas nieoznaczony, że ma prawo zwiększyć abonament od 5 do 8 zł raz w roku, jednak nie podawało z jakich przyczyn.
- Arbitralne decydowanie o tym, czy wizyta technika była nieuzasadniona. Wtedy firma obciążała 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. firma zastrzegła, 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 jej usług.

Kara za stosowanie klauzul niedozwolonych wyniosła prawie 33 mln zł (32 858 511 zł). Prezes UOKiK nakazał firmie 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.

Źródło: [UOKiK](#)