

UPC POLSKA ZMIENIA PRAKTYKI SPRZEDAŻOWE

- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzję, w której zobowiązał UPC do zmiany praktyk sprzedażowych stosowanych w związku z zawieraniem umów na odległość (podczas rozmowy telefonicznej lub przez stronę internetową).
- Aby doszło do zawarcia lub zmiany umowy, której warunki ustalono podczas rozmowy telefonicznej, konsumenci będą musieli wyraźnie potwierdzić taką chęć - to efekt decyzji Prezesa UOKiK.
- Ponadto UPC Polska zaoferuje osobom, które składały reklamację, jedną z wybranych usług. Rekompensata obejmie również byłych abonentów.

[Warszawa, 18 sierpnia 2020 r.] - Podstawą do wszczęcia postępowania były sygnały od konsumentów, które wskazywały na nieprawidłowości. Przeanalizowaliśmy procedurę zawierania przez UPC umów z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, czyli przez telefon i stronę internetową. Informacje, które zebraliśmy, dały podstawę do postawienia zarzutów. W trakcie postępowania UPC złożył propozycję zobowiązania i zrekompensowania strat konsumentom, którą przyjąłem - mówi Tomasz Chróstny, prezes UOKiK.

Prezes UOKiK zakwestionował szereg praktyk w związku z zawieraniem lub zmianą warunków podczas rozmowy telefonicznej konsumenta z operatorem albo skorzystania z oferty przez stronę internetową.

Urząd zakwestionował m.in.

1. nieudzielanie konsumentom podczas rozmów telefonicznych informacji o możliwości rezygnacji z umowy w ciągu 14 dni. Taka informacja jest obowiązkowa.
2. Niepotwierdzanie zmienionych w trakcie rozmowy telefonicznej warunków konsumentom, którzy nie wyrazili zgody na przesłanie dokumentów w formie elektronicznej. W takiej sytuacji abonenci otrzymywali umowę dopiero w trakcie wizyty technika, który instalował usługę dostępu do internetu/telewizji w ich mieszkaniu. Dla wielu osób ten czas mógł być za krótki na zapoznanie się z umową.
3. Uznawanie, że konsument podczas rozmowy telefonicznej skutecznie zmienił warunki umowy, mimo że ten nie potwierdził tego UPC na papierze lub innym trwałym nośniku. Prawo wymaga, aby po rozmowie z konsultantem, operator wystąpił



potwierdzenie warunków omówionych podczas rozmowy, a konsument udzielił na to odpowiedzi. Jej brak oznacza, że nie doszło do zmiany umowy.

4. Sposób, w jaki UPC potwierdzał konsumentom zawarcie lub zmiany umów - wysyłał e-mailem linki przekierowujące do dokumentów na stronie internetowej. Ta forma nie spełnia wymogów trwałego nośnika.

W efekcie postępowania przed Prezesem UOKiK - UPC zmieni kwestionowane przez Urząd praktyki. Ponadto aby doszło do zawarcia lub zmiany umowy, której warunki ustalono podczas rozmowy telefonicznej konsumentom będą musieli wyraźnie potwierdzić taką chęć po otrzymaniu od spółki potwierdzenia nowych warunków. Klienci w trakcie rozmowy sprzedażowej będą również informowani o możliwości skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, a zmiany będą im przedstawiane na trwałym nośniku.

Operator zaproponuje różne usługi osobom, które składały reklamacje od 25 grudnia 2014 r. na praktyki, które kwestionował Prezes UOKiK w decyzji. **Osoby, które kontynuują umowę,** będą mogły przykładowo: aktywować określoną ofertę telefonii mobilnej świadczonej przez UPC Polska lub podwyższyć parametry dostępu do internetu, albo korzystać ze wskazanego kanału sportowego. Usługi te będą świadczone konsumentom nieodpłatnie na okres dwóch lub trzech okresów rozliczeniowych. **Osoby, które nie są już abonentami spółki,** będą mogły otrzymać kilkadziesiąt zł (20 lub 30) albo zawrzeć nową umowę na korzystniejszych warunkach finansowych, które będą obowiązywać przez dwa lub trzy miesiące.

W ciągu trzech miesięcy operator poinformuje konsumentów o tym, jakie korzyści im przysługują i jak mogą z nich skorzystać. Grupy konsumentów objętych rekompensatą, jak i jej zakres, są opisane w decyzji. Pobierz ją ze strony uokik.gov.pl.

- Zawieranie umów przez telefon jest dla wielu osób wygodne, ale niesie za sobą pewne ryzyka. Z uwagi na charakter tego sposobu komunikacji istotnie ograniczona jest możliwość skutecznego przekazania konsumentowi wszystkich niezbędnych informacji. A to może się wiązać z ryzykiem celowego lub przypadkowego wprowadzenia abonenta w błąd co do treści zawieranej umowy lub też niewłaściwym zrozumieniem jej warunków. Aby możliwość weryfikacji treści umowy nie była fikcją, przedsiębiorca, który proponuje zawieranie umów przez telefon, musi po zakończeniu rozmowy przekazać konsumentowi potwierdzenie jej warunków - np. e-mailem lub pocztą tradycyjną - przypomina Tomasz Chróstny.



Konsument, zawierasz umowę przez telefon lub zmieniasz jej warunki? Pamiętaj: nie jest możliwe, aby doszło do zawarcia umowy przez samo powiedzenie przez Ciebie słowa „tak”.

Umowa jest skutecznie zawarta lub zmieniona pod kilkoma warunkami:

- Po zakończeniu rozmowy treść umowy musi zostać przedstawiona konsumentowi na trwałym nośniku, np. pocztą tradycyjną, e-mailem.
- Konsument po przeczytaniu umowy może zdecydować - czy wyraża wolę zawarcia umowy czy nie. Powinien mieć wystarczającą ilość czasu na lekturę warunków kontraktu. Następnie informuje przedsiębiorcę o tym, że akceptuje warunki. Dopiero wtedy umowa jest uważana za zawartą.
- Jeżeli konsument zmienił zdanie i nie chce zawierać umowy, może nie potwierdzać woli jej zawarcia.

Bezpłatną pomocą służą [rzecznicy konsumentów](#). Porady udzielane są także drogą telefoniczną pod numerami 801 440 220 lub 22 290 89 16, elektronicznie pod adresem porady@dlakonsumentow.pl.

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie

Regionalne Ośrodki Konsumenckie: 22 299 60 90 - Dlakonsumenta.pl

[Urząd Komunikacji Elektronicznej - Centrum Informacji Konsumenckiej](#) - 22 330 40 00

