

POSTĘPOWANIA W SPRAWIE WYGÓROWANYCH KOSZTÓW WYPOWIEDZENIA UMOWY

- Do Urzędu wpływały skargi na wysokie opłaty, gdy konsument zerwał umowę przed terminem.
- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie przeciwko UPC Polska podejrzewając, że operator może naruszać zbiorowe interesy konsumentów.
- W toku są także postępowania wyjaśniające w sprawie Netii i Vectry - również dotyczą możliwości zastrzegania zawyżonych opłat za rezygnację z umowy.

[Warszawa, 18 stycznia 2022 r.] Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie przeciwko operatorowi telewizji kablowej UPC Polska. Postępowanie dotyczy możliwości zastrzegania opłat przewyższających wartość umowy, gdy konsument zrezygnuje z usług przed końcem umowy (np. o dostęp do internetu czy telewizji kablowej). O działaniach operatora zawiadomili Urząd konsumenci - poniżej treść wybranych skarg:

„(...) Chciałem rozwiązać wcześniej umowę zawartą z UPC. Po kontakcie telefonicznym dostałem informację że gdybym rozwiązał umowę w sierpniu br. kara wynosi 11 000 zł. Umowa została zawarta w marcu 2021 na 2 lata. Koszt całej umowy to około 3100 zł. (...)”.

„(...) Operator w dniu 30 września 2021 r. wyznaczył termin jej rozwiązania na dzień 01 listopada 2021 r. z naliczeniem kary za rozwiązanie umowy przed upływem okresu zobowiązania w wysokości 2085,15 zł. Nadmieniam, że do końca trwania umowy pozostało 7 miesięcy i licząc po 89 zł kwoty opłat kwota zapłaty wynosiłaby niecałe 630 zł. (...)”.

Zgodnie z prawem, jeśli konsument wypowiedzie umowę z operatorem telekomunikacyjnym przed końcem jej obowiązywania, ten drugi ma prawo pobrać opłatę. Opłata taka nie może być wyższa niż przyznana konsumentowi ulga, pomniejszona o czas korzystania z usług. Wysokość ulgi jest wskazana w umowie - chodzi o zawarcie umowy na warunkach promocyjnych. **Z analizy skarg i zawartych umów wynika, że UPC Polska może zastrzegać nieadekwatnie wysokie opłaty za wypowiedzenie umowy przed terminem - przewyższają one wartość tych umów (sumę opłat abonamentowych).** Z cytowanych skarg konsumentów wynika, że musieliby oni zapłacić więcej za rozwiązanie umowy niż gdyby płacili co miesiąc za usługi UPC.



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- Postępowanie wykaże, czy operator UPC Polska zawyża przyznane konsumentom ulgi, które są podstawą wyliczenia opłaty za wypowiedzenie umowy. Ze skarg wynika, że całkowite koszty związane z zerwaniem umowy mogą przewyższać całkowite koszty związane z jej kontynuowaniem. Może to prowadzić do sytuacji, w której konsument zmuszony jest kontynuować usługę z obawy przed niewspółmiernie wysoką opłatą - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów może zakończyć się nałożeniem kary do 10 proc. obrotu.

To nie jedyne działania Prezesa UOKiK w tym obszarze. W toku są postępowania wyjaśniające wobec Netii oraz Vectry, w których Urząd sprawdza, czy operatorzy zastrzegają opłaty za wypowiedzenie umowy przez konsumentów, które są wyższe niż wysokość abonamentu. Prezes UOKiK nie wyklucza dalszych działań wobec innych podmiotów.

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