



BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Aktualności](#) > [Komunikaty UOKiK](#) > **Jednostronna zmiana umowy przez CANAL+**

Operator telewizji Cyfra+ podwyższył opłaty abonamentowe w sposób niezgodny z prawem. Spółka zobowiązała się do usunięcia skutków zakwestionowanej przez UOKiK praktyki

ITI Neovision (dawniej: CANAL+ Cyfrowy) jest operatorem telewizji satelitarnej NC+ (wcześniej Cyfra+). Postępowanie przeciwko spółce zostało wszczęte w listopadzie 2013 roku. Zarzuty dotyczyły jednostronnej zmiany warunków umów zawartych z abonentami na czas określony.

Na początku stycznia 2012 r. operator, powołując się na stosowany przez siebie regulamin, poinformował klientów o planowanej od marca podwyżce opłaty abonamentowej za dostęp do kanałów telewizji satelitarnej. W przypadku braku akceptacji nowych warunków przez konsumenta umowa miała zostać zakończona.

Postępowanie Urzędu wykazało, że spółka mogła naruszyć zasadę dotrzymywania umów przez wprowadzenie jednostronnej zmiany do kontraktu zawartego na czas oznaczony. Zdaniem UOKiK konsument, który zawiera taką umowę, ma prawo oczekiwać, że ustalone warunki będą obowiązywać do zakończenia okresu, na jaki kontrakt został zawarty.

Urząd stwierdził, że zachowanie spółki narażało konsumentów na niewygodę i straty związane z ponoszeniem nieprzewidzianych opłat, zmianą usługodawcy, kosztami zakupu i instalacji sprzętu oraz opłatami aktywacyjnymi.

Operator zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków zakwestionowanej praktyki:

1. **Klienci, którzy nadal korzystają z usługi** otrzymają ofertę skorzystania z darmowych usług (pakiet filmów VOD, dostęp do nowego kanału telewizyjnego albo wymiana dekodera),
2. **Klienci, którzy nie są już abonentami spółki** otrzymają ofertę zawarcia umowy abonenckiej na specjalnych warunkach albo zwrot kwoty 43,16 zł w gotówce.

Spółka podejmie również działania informacyjne dostosowane do poszczególnych grup abonentów (do aktualnych abonentów komunikat zostanie skierowany poprzez ekran telewizora, e-mailem, sms-em, pocztą, a także w Internetowym Centrum Abonenta; informacja dla byłych abonentów będzie zaś wyświetlana na stronie internetowej spółki przez 2 miesiące, zostanie też opublikowana w prasie ogólnopolskiej).

Operator został zobowiązany do złożenia sprawozdania z wykonania decyzji Prezesa UOKiK.

Przypominamy, że każdy konsument, który czuje się poszkodowany, może indywidualnie na drodze sądowej starać się o odszkodowanie. Dochodzenie roszczeń może ułatwić również ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która daje konsumentom możliwość wytoczenia powództwa w ich indywidualnych sporach z przedsiębiorcami. W toku takiego postępowania sąd weryfikuje, czy dana praktyka rynkowa przedsiębiorcy jest nieuczciwa. W takim przypadku to przedsiębiorca musi udowodnić przed sądem, że stosowana przez niego praktyka rynkowa nie wprowadza konsumentów w błąd.

Konsumenci uzyskują bezpłatną pomoc w u rzeczników konsumentów, w Federacji Konsumentów, pod numerem infolinii 800 889 866, a także adresem e-mail [porady\[at\]dlakonsumentow\[dot\]pl](mailto:porady[at]dlakonsumentow[dot]pl).

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK

pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel.: 22 827 28 92, 55 60 183, 55 60 314
E-mail: [biuroprasowe\[at\]uokik\[dot\]gov\[dot\]pl](mailto:biuroprasowe[at]uokik[dot]gov[dot]pl)

Źródło: https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11574

PLIKI DO POBRANIA

- [20150414_wypowiedz_agnieszka_kowalczyk.mp3](#)
 - [decyzja_DDK_nr_2_2015.pdf](#)
 - [komunikat_prasowy_uokik_\(20150414\).doc](#)
-

Wytworzył(a): Sierpiński Rafał
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał
Opublikował(a): Sierpiński Rafał

Data utworzenia: 2015-05-04 15:03:37
Data publikacji: 2015-05-04 15:03:39
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz
Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 12:00:02

Historia zmian artykułu:
2016-09-27 12:00:02 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2016-04-07 11:45:32 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2015-09-24 11:24:01 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta
2015-09-24 10:35:02 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta
2015-09-15 13:00:37 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał,
Przeniesienie z sekcji "Jednostronna zmiana umowy przez CANAL+" do sekcji "Komunikaty UOKiK 2015"