

Operator nie może dowolnie zmieniać umowy

15 kwietnia 2015

Zawarta umowa wiąże obie strony, a nie wyłącznie konsumenta. Firmy czasem o tym zapominają i jednostronnie zmieniają warunki w trakcie trwania umów. Tak robił Canal+ (obecnie ITI Neovision), który został przywołany do porządku przez UOKiK.

Umowy, które zawieramy jako konsumenci, najczęściej są tzw. wzorcami umownymi. Kupując ofertę telewizyjną lub otwierając rachunek w banku, możemy się po prostu zgodzić na narzucone warunki. Te warunki mogą być bardziej lub mniej uczciwe, ale dodatkowo warto pamiętać, że obie strony są związane umową.

Niestety zdarza się, że firmy chcą jednostronnie zmieniać umowy. Tak właśnie postąpił CANAL+ Cyfrowy, dostawca usług telewizyjnych obecnie będący częścią ITI Neovision. Na początku stycznia 2012 r. operator poinformował klientów o planowanej od marca podwyżce opłaty abonamentowej za dostęp do telewizji satelitarnej. Jeśli klienci nie akceptowali nowych warunków, umowa miała zostać zakończona.

Czy wszystko odbyło się jak należy? Nie, ponieważ zmiany istotnych warunków umowy zostały bez zapowiedzi wprowadzone do kontraktów zawartych na czas określony. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanął na stanowisku, że konsument zawierający umowę lojalnościową ma prawo oczekiwać obowiązywania ustalonych warunków do zakończenia okresu wyznaczonego w umowie.

W decyzji UOKiK, której kopię zamieszczamy poniżej, zwrócono uwagę na powody przyjęcia takiego rozumowania. Na początku świadczenia usług przedsiębiorcy mogą pobierać różne dodatkowe opłaty, np. aktywacyjne. Po upływie miesiąca mogliby podnosić ceny i w razie rezygnacji zachowywać opłaty aktywacyjne. W ten sposób warunki ustalane w umowach miałyby charakter pozorny,

bo tak naprawdę służyłyby tylko do wprowadzenia innych warunków w późniejszym czasie, a konsument miałby wybór pomiędzy stratą opłaty aktywacyjnej albo podwyższeniem cen.

Oczywiście istnieją sytuacje, gdy zmiana umowy może być dopuszczalna. Po pierwsze, ta możliwość powinna być przewidziana w umowie (w tzw. klauzuli modyfikacyjnej). Nie oznacza to jednak, że w umowie można sobie zastrzec każdą zmianę. Firma nie powinna zastrzegać sobie prawa do zmiany umowy w każdym czasie i zakresie.

Zmiana umowy powinna mieć jakiś konkretny powód i nie powinna uprawniać do naruszenia istoty umowy. Przykładowo dostawca telewizji może nie mieć wpływu na to, że nadawca jakiegoś kanału nagle wstrzyma działalność i dany kanał zniknie z oferty. Jeśli natomiast dostawca telewizji chce w dowolnym momencie zmieniać cenę lub zakres usługi wedle własnego uznania, jest to praktyka nieuczciwa.

W opisanym przypadku operator upomniany przez UOKiK zobowiązał się do naprawienia skutków swoich praktyk. Klienci nadal korzystający z usługi otrzymają ofertę skorzystania z darmowych usług (pakiet filmów VOD, dostęp do nowego kanału telewizyjnego albo wymiana dekodera). 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; z kolei informacja dla byłych abonentów będzie wyświetlana na stronie internetowej spółki przez 2 miesiące, zostanie też opublikowana w prasie ogólnopolskiej).

Nie jest to pierwszy raz, gdy UOKiK przywołał do porządku firmę jednostronnie zmieniającą umowy. Podobna sytuacja

dotyczyła Orange. Kiedyś ten operator dokonał jednostronnej zmiany sposobu dostarczania faktur dla 90 tys. abonentów.

Kopia decyzji UOKiK dotyczącej ITI Neovision/Canal+ (dokument z krzaczkami, ale taki właśnie został opublikowany przez UOKiK) znajdziecie [TUTAJ](#).

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: di.com.pl