Podwyżka na autopilocie - Netflix zmienia ceny bez wyraźnej zgody subskrybentów

* **Oglądasz ten sam serial, masz tę samą subskrypcję… i zauważasz, że od pewnego czasu płacisz więcej za usługę.**
* **Platforma Netflix podniosła opłaty od nowego okresu subskrypcyjnego bez zgody konsumentów.**
* **Takim praktykom Prezes UOKiK mówi stanowcze NIE i stawia zarzuty stosowania niedozwolonych postanowień.**
* **Trwają postępowania wyjaśniające, w których Urząd weryfikuje regulaminy i praktyki stosowane przez: Google, Sony, Disney+, Microsoft, Apple, Adobe oraz HBO Max.**

**[Warszawa, 25 sierpnia 2025 r.]** Oglądasz swój ulubiony serial – tak jak zwykle, w tej samej jakości i planie subskrypcyjnym. Nie zmieniasz ustawień, ani warunków usługi, mimo to zauważasz, że twoja karta płatnicza została obciążona wyższą opłatą niż ta, na którą się zgodziłeś wykupując usługę. Wielu użytkowników Netflixa znalazło się w podobnej sytuacji. Informacja platformy o podwyżce opłaty od nowego, miesięcznego okresu subskrypcyjnego wprawdzie została zawarta np. w e-mailu i pojawiała się po zalogowaniu do konta, jednak nie zostały spełnione warunki niezbędne do tego, aby zmiany dotyczące ceny były zgodne z prawem. Brak reakcji po stronie konsumenta na informację o podwyżce, Netflix traktuje jako zgodę na wyższą opłatę.

**- Nie można mówić o uczciwym traktowaniu konsumenta, jeśli platforma streamingowa zakłada, że „brak sprzeciwu” oznacza zgodę na nowe istotne warunki umowy.** To tak, jakby ktoś wprowadzał nowe zasady gry, nie uzyskując zgody i nie pytając Cię, czy nadal chcesz brać w niej udział. Od lat podkreślamy, że cena usługi – jak każde świadczenie – nie powinna być zmieniana jednostronnie, bez wyraźnej i świadomej zgody użytkownika. Takie działanie stanowi naruszenie prawa, któremu będziemy przeciwdziałać **– mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.**

**Milczenie, to nie zgoda**

Netflix w sierpniu 2024 roku jednostronnie podniósł ceny swoich usług – nawet o 7 zł miesięcznie. Zabrakło wyraźnej zgody subskrybentów na tę podwyżkę. Prezes UOKiK zakwestionował postanowienia regulaminu, które pozwalały platformie jednostronnie zmieniać ceny i inne istotne warunki umowy – bez uzyskania aktywnej zgody użytkownika. Takie praktyki mogą prowadzić do naruszenia istotnych interesów konsumentów.

Warto podkreślić, że jeżeli platforma działa w modelu subskrypcyjnym, w którym opłata za kolejny okres pobierana jest od konsumenta automatycznie, z karty płatniczej podpiętej do konta, to każda zmiana ceny, planu taryfowego czy istotnych elementów umowy musi się odbyć za świadomą zgodą konsumenta. Gdy tej akceptacji nie ma, umowa nie powinna się przedłużać na zmienionych warunkach. Sytuacji tej nie zmieni klauzula modyfikacyjna zawarta w umowie, która w przypadku Netflix zostawia zresztą przedsiębiorcy niemal nieograniczoną swobodę przy wprowadzaniu zmian. Tego rodzaju modyfikacje nie mogą odbywać się jednostronnie.

Za stosowanie klauzul niedozwolonych grozi kara do 10 proc. obrotu za każde postanowienie oraz możliwość usunięcia skutków naruszenia, w tym zwrot klientom niesłusznie pobranych przez przedsiębiorcę opłat. Jeśli zarzuty Prezesa UOKiK potwierdzą się w prowadzonym postępowaniu – nie będą one wiązać subskrybentów i Netflix nie będzie mógł ich stosować wobec konsumentów w przyszłości.

**Deklaracje to nie wszystko**

Nie jest to pierwsze działanie Prezes UOKiK w tym obszarze. [Już w 2023 r. Urząd informował](https://uokik.gov.pl/zmiana-warunkow-subskrypcji-tylko-za-twoja-zgoda), że w wyniku podjętej interwencji swoje praktyki oraz warunki umowne zmienił Amazon w ramach usługi Amazon Prime i Amazon Prime Video.

Obecnie w postępowaniach wyjaśniających Prezes Urzędu weryfikuje regulaminy i praktyki stosowane przez: Apple, Disney+, Google (z YouTube Premium), HBO Max, Microsoft (z GamePass), Sony (z PlayStation Plus) i Adobe. Niektórzy z badanych podmiotów już zadeklarowali zmianę swoich praktyk.

- Dostrzegamy powolne, ale pozytywne zmiany na rynku. Duzi gracze oferujący polskim konsumentom usługi subskrypcyjne mają świadomość tego, że jesteśmy stanowczy   
i konsekwentni w eliminowaniu praktyk naruszających prawa konsumentów. Dwie spółki - Google i Apple podczas prowadzonych postępowań wyjaśniających złożyły deklaracje, że będą przestrzegały obowiązujących w Polsce regulacji dotyczących zmian istotnych warunków umowy usług subskrypcyjnych. Doceniamy to, ale oczekujemy nie tylko zmiany praktyki na przyszłość. W przypadku wystąpienia naruszeń w przeszłości naturalne jest zrekompensowanie konsumentom wyrządzonych strat. Jeśli dochodziło do podwyższenia opłat subskrypcyjnych bez zgody konsumentów, to platformy powinny konsumentom te różnice w opłatach zwrócić i to w sposób automatyczny – podsumowuje Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.