



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Bydgoszcz, dnia 28 listopada 2025r.

Znak sprawy: RBG.610.5.2024.PD

DECYZJA NR RBG - 6/2025

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Vectra S.A z siedzibą w Gdyni polegające na:**

1. jednostronnej zmianie z dniem 1 kwietnia 2022r., 1 maja 2022r., 1 lipca 2022r., 1 sierpnia 2022r. 1 września 2022r., 1 października 2022r., 1 listopada 2022r. 1 grudnia 2022r., 1 stycznia 2023r., 1 lutego 2023r., 1 kwietnia 2023r. (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem) warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami polegającej na **podwyższeniu** - w oparciu o klauzulę modyfikacyjną, której wprowadzenie zostało dokonane bez podstawy prawnej, czyli w sytuacji, gdy w umowie nie istniała klauzula modyfikacyjna umożliwiająca podwyższenie opłaty abonamentowej za usługi telekomunikacyjne telewizji i dostępu do sieci Internet - **opłaty abonamentowej za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet o kwotę inną niż 5 zł** i w konsekwencji **nieuprawnionym pobieraniu podwyższonych opłat abonamentowych** co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.);

i nakazuje zaniechanie jej stosowania;

2. jednostronnej zmianie z dniem 1 stycznia 2021 r., 1 lutego 2021 r., 1 marca 2021 r., 1 kwietnia 2021 r., 1 maja 2021 r., 1 czerwca 2021 r., 1 lipca 2021 r., 1 września 2021 r., 1 października 2021 r., 1 listopada 2021 r., 1 grudnia 2021 r., 1 stycznia 2022 r., 1 lipca 2022 r., 1 sierpnia 2022 r., 1 października 2022 r., 1 grudnia 2022 r., 1 stycznia 2023 r., 1 lutego 2023 r. (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem) Ogólnych Warunków Umowy o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami na czas nieoznaczony oraz po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, **w postaci wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej podniesienie opłat abonamentowych**, a następnie jednostronnej zmianie warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami - w oparciu o ww. klauzulę modyfikacyjną - polegającej na **podwyższeniu opłaty abonamentowej za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostęp do sieci Internet** i w konsekwencji **nieuprawnionym pobieraniu podwyższonych opłat abonamentowych**, w sytuacji, gdy w umowie nie istniała klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonanie zmiany **Ogólnych warunków umów**, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu

Sprawę prowadził:
Piotr Dorawa - radca prawny

nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616)

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Vectra S.A z siedzibą w Gdyni polegające na jednostronnej zmianie z dniem 1 grudnia 2022 r., 1 stycznia 2023 r., 1 lutego 2023 r., (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem) Ogólnych Warunków Umowy o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami na czas nieoznaczony oraz po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, w postaci wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych o wskaźniki inflacji, w sytuacji, gdy w umowie nie istniała klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonanie zmiany Ogólnych warunków umów, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.)**

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2023r.

- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na Vectra S.A z siedzibą w Gdyni w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.), w zakresie opisanym w pkt I.-II. sentencji niniejszej decyzji, kary pieniężne w wysokości:**
1. **30 335 989 zł (słownie: trzydzieści milionów trzysta trzydzieści pięć tysięcy dziewięć osiemdziesiąt dziewięć złotych), w zakresie opisanym w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji;**
 2. **40 953 585 zł (słownie: czterdzieści milionów dziewięćset pięćdziesiąt trzy tysiące pięćset osiemdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji;**
 3. **9 499 954 zł (słownie: dziewięć milionów czterysta dziewięćdziesiąt dziewięć tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt cztery złote) w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji,**
- płatne do budżetu państwa.**
- IV. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na Vectra S.A z siedzibą w Gdyni obowiązek usunięcia trwających skutków naruszeń zbiorowych interesów konsumentów stwierdzonych w pkt I.-II. sentencji niniejszej decyzji poprzez:**
1.
 - 1.1. skierowanie do konsumentów:
 - A. (pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji) którzy otrzymali ze strony Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informację o jednostronnej zmianie mającej wchodzić życie w dniach wskazanych w sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 grudnia 2022r. nr RBG-15/2022 [tj.

1 grudnia 2019 r., 1 stycznia 2020 r., 1 lutego 2020 r., 1 marca 2020 r., 1 maja 2020 r., 1 sierpnia 2020 r., 1 września 2020 r., 1 października 2020 r. i 1 listopada 2020 r. (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem)] Ogólnych warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych zawartych z konsumentami na czas nieoznaczony oraz po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, **w postaci dodania klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej m.in. podniesienie opłat abonamentowych**

oraz

wobec których następnie jednostronnie w dniach 1 kwietnia 2022r., 1 maja 2022r., 1 lipca 2022r., 1 sierpnia 2022r. 1 września 2022r., 1 października 2022r., 1 listopada 2022r. 1 grudnia 2022r., 1 stycznia 2023r., 1 lutego 2023r., 1 kwietnia 2023r. (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem) zmieniono warunki umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych - w oparciu o ww. klauzulę modyfikacyjną - poprzez podwyższenie opłaty abonamentowej za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet o kwotę inną niż 5 zł i w konsekwencji pobrano opłatę abonamentową w części wynikającej z jej podwyższenia,

a konsumenci ci nie wypowiedzieli umowy przed wskazanym przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni terminem wprowadzenia powyższych zmian warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych,

- B. (pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji)** którzy otrzymali ze strony Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informację o jednostronnej zmianie z dniem 1 stycznia 2021 r., 1 lutego 2021 r., 1 marca 2021 r., 1 kwietnia 2021 r., 1 maja 2021 r., 1 czerwca 2021 r., 1 lipca 2021 r., 1 września 2021 r., 1 października 2021 r., 1 listopada 2021 r., 1 grudnia 2021 r., 1 stycznia 2022 r., 1 lipca 2022 r., 1 sierpnia 2022 r., 1 października 2022 r., 1 grudnia 2022 r., 1 stycznia 2023 r., 1 lutego 2023 r. (w zależności od terminu wysłania informacji listem zwykłym lub e-mailem) Ogólnych Warunków Umowy o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych oraz po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, **w postaci wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej podniesienie opłat abonamentowych**

oraz

wobec których następnie jednostronnie zmieniono warunki umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych - w oparciu o ww. klauzulę modyfikacyjną - poprzez podwyższenie opłaty abonamentowej za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci Internet i w konsekwencji pobrano opłatę abonamentową w części wynikającej z jej podwyższenia,

a konsumenci ci nie wypowiedzieli umowy przed wskazanym przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni terminem wprowadzenia powyższych zmian warunków umów o świadczenie przez Vectra S.A z siedzibą w Gdyni usług telekomunikacyjnych,

oświadczenia o treści:

„DECYZJA PREZESA UOKIK ws. VECTRA S.A. dot. bezprawnej zmiany umów”

W dniu 28 listopada 2025 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję nr RBG-6/2025, w której stwierdził, że Vectra S.A z siedzibą w Gdyni stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Dotyczyło to przede wszystkim nieuprawnionego podwyższania opłat abonamentowych za usługi telewizyjne i internetowe.

Decyzja obejmuje dwa rodzaje działań uznanych za niedozwolone:

1. Podwyższanie cen abonamentu na podstawie nieważnej klauzuli

Ustalono, że Vectra S.A z siedzibą w Gdyni jednostronnie zmieniała warunki umów, podwyższając opłaty abonamentowe na podstawie tzw. klauzuli modyfikacyjnej, która została wprowadzona do umów bez prawidłowej podstawy prawnej.

W efekcie konsumenci byli obciążani wyższymi opłatami, mimo że firma nie miała prawa dokonywać takich zmian. Prezes UOKiK uznał takie działanie za nieuczciwą praktykę rynkową, która narusza interesy konsumentów i nakazał natychmiastowe zaprzestanie jej stosowania.

2. Dodanie do regulaminu klauzuli pozwalającej na podwyżki i późniejsze podnoszenie cen

Vectra S.A z siedzibą w Gdyni jednostronnie zmieniła Ogólne Warunki Umów zawartych na czas nieoznaczony oraz tych po zakończeniu okresu zobowiązania. Wprowadziła do nich nową klauzulę, która miała umożliwiać podwyższanie opłat abonamentowych. Następnie - korzystając z tej klauzuli - firma dokonywała podwyżek.

Problem polegał na tym, że umowy zawarte z konsumentami nie przewidywały możliwości wprowadzania takich zmian. Dodanie klauzuli było więc bezprawne, a podwyżki - nieuprawnione.

Prezes UOKiK uznał te działania za nieuczciwe praktyki rynkowe, naruszające zbiorowe interesy konsumentów i również nakazał ich zaniechanie.

MOŻESZ UBIEGAĆ SIĘ O ZWROT OPŁAT ZA PODWYŻSZONY ABONAMENT

Aby uzyskać zwrot bezprawnie pobranych przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni części opłat abonamentowych wystarczy, że zgłosisz chęć uzyskania zwrotu części opłaconego abonamentu w wysokości wynikającej z jednostronnego podwyższenia w jednej z następujących form:

- *telefonicznie na numer: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni],*
- *e-mailem na adres: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni],*
- *pocztą tradycyjną na adres: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni] - liczy się data stempla pocztowego.*

Taką informację musisz przekazać do nas w terminie do [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni] w formie XX.YYYY.ZZZZ, do której konsumenci powinni zgłosić swoje żądanie, przy czym termin powinien być określony zgodnie z pkt. IV.3.2. sentencji niniejszej decyzji].

W zgłoszeniu do nas chęci otrzymania zwrotu podaj nam następujące dane:

- ➔ **imię i nazwisko,**
- ➔ **numer umowy telekomunikacyjnej zawartej z Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni lub swój numer abonenta,**
- ➔ **numer rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot sumy części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia.**

Jeśli jako nadal korzystasz z usług Vectra i nie dokonasz zgłoszenia, udzielimy Ci rabatu w opłacie abonamentowej w wysokości przysługującego Ci zwrotu. Naliczanie rabatu rozpoczniemy od kolejnego okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia. O naliczeniu rabatu poinformujemy Cię w pierwszej fakturze, jaką wystawimy po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia.

Pełna treść Decyzji wraz z informacjami, którym konsumentom przysługuje zwrot opłaty abonamentu w części wynikającej z jej podwyższenia oraz jak ten zwrot uzyskać, znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jednocześnie, Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informuje, iż nie będzie stosowała wobec konsumentów wskazanych w Decyzji bezprawnie wprowadzonych do wykonywanej umowy klauzul modyfikacyjnych umożliwiających m.in. podniesienie opłat abonamentowych oraz nie będzie wobec tych konsumentów dokonywać w przyszłości podwyżek opłat abonamentowych za usługi telekomunikacyjne na podstawie ww. klauzul modyfikacyjnych. Decyzja jest prawomocna.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu, co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Konsumenti mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.”

- 1.2. **przekazanie konsumentom**, o których mowa w pkt IV.1.1. A i B., powyższego oświadczenia powinno nastąpić drogą e-mailową (dla byłych abonentów - na ostatni adres mailowy znany Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni), przy czym, w sytuacji w której Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni nie posiada adresu e-mailowego konsumenta, doręczenie oświadczenia wskazanego w pkt. IV.1.1. sentencji niniejszej decyzji powinno zostać wysłane listownie na adres korespondencyjny konsumenta (w przypadku byłych abonentów - na ostatni znany Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni adres korespondencyjny abonenta);
- 1.3. termin realizacji przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni obowiązków informacyjnych określonych w pkt IV.1.1-1.2 powyżej wynosi 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
2.
 - 2.1. **dokonanie przysporzenia konsumentom** na rzecz konsumentów, o których mowa w pkt IV.1.1. A. i B. sentencji niniejszej decyzji w postaci zwrotu środków finansowych w wysokości uiszczonych opłat abonamentowych w części wynikającej z ich podwyższenia, zapłaconych przez konsumentów za okres korzystania z usług na warunkach wprowadzonych przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni w okolicznościach opisanych w pkt. IV.1.1. A. i B. sentencji niniejszej decyzji;
Czynności niezbędne do otrzymania przysporzenia przez konsumenta opisano w pkt IV.3 sentencji niniejszej decyzji.
 - 2.2. termin realizacji przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni obowiązków **dokonania przysporzenia konsumentom** w postaci zwrotu środków finansowych w wysokości uiszczonych opłat abonamentowych w części wynikającej z ich podwyższenia wynosi 2 miesiące od dnia otrzymania przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni zgłoszenia, o którym mowa w pkt. IV.3.1. poniżej;
3.
 - 3.1. Konsumenti, o których mowa w pkt IV.2. sentencji niniejszej decyzji zainteresowani uzyskaniem zwrotu opłaty abonamentowej w części wynikającej z jej podwyższenia powinni złożyć zgłoszenie do Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni w sprawie przyznania przysporzenia konsumentom.
 - 3.2. zgłoszenie może być dokonane:
 - a) drogą telefoniczną (w postaci rejestrowanej przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni rozmowy telefonicznej)
 - b) drogą e-mailową,
lub

- c) drogą poczty tradycyjnej
a konsument powinien mieć zapewniony co najmniej 3-miesięczny okres na złożenie ww. zgłoszenia, liczony od ostatniej dokonanej czynności spośród wymienionych niżej, tj. od:
- i. dnia wysłania do konsumenta ostatniej wiadomości e-mail, o której mowa w pkt IV.1.2. sentencji niniejszej decyzji,
lub
 - ii. dnia wysłania ostatniej przesyłki pocztowej, o której mowa w pkt IV.1.2. sentencji niniejszej decyzji,
lub
 - iii. dnia wysłania ostatniego SMS-a, o którym mowa w pkt IV.5. sentencji niniejszej decyzji,
lub
 - iv. dnia zamieszczenia na stronie głównej serwisu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni oświadczenia, którym mowa w pkt IV.4. sentencji niniejszej decyzji,
- przy założeniu, że Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni powinna (łącznie):
- ustalić **jedną datę dzienną**, do której możliwe będzie złożenie przez konsumenta wniosku o zwrot sumy części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia, **jednakową dla wszystkich konsumentów**, niezależnie od sposobu zapoznania się przez nich z informacją o możliwości ubiegania się o ww. zwrot,
 - ustalić ww. datę dzienną już przy pierwszej podjętej czynności wskazanej IV.3.2.i-iv sentencji niniejszej decyzji, aby informacja o tej dacie znalazła się w już w pierwszym komunikacie/korespondencji przekazanej w ramach czynności wskazanych w IV.3.2.i-iv sentencji niniejszej decyzji;
- 3.3. w zgłoszeniu konsument zobowiązany jest podać następujące dane: imię i nazwisko, numer umowy zawartej z Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, z której wynika zwrot (opcjonalnie numer abonenta), a także numer rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot sumy części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia;
- 3.4. w przypadku braku zgłoszenia od aktualnego - na dzień upływu terminu do złożenia zgłoszenia, o którym mowa w pkt IV.3.1. sentencji niniejszej decyzji - abonenta, Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni udzieli temu konsumentowi rabatu w opłacie abonamentowej w wysokości łącznej równej sumie części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia. Rozpoczęcie naliczania rabatu rozpocznie się od kolejnego okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia, o którym mowa w pkt IV.3.1 sentencji niniejszej decyzji;
- 3.5. Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni poinformuje konsumenta, o którym mowa w pkt IV.3.4. sentencji niniejszej decyzji o naliczeniu rabatu w pierwszej fakturze, jaką wystawi po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia, o którym mowa w pkt IV.3.1. sentencji niniejszej decyzji. Jeśli zawarcie tej informacji w pierwszej fakturze wystawionej po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia, o którym mowa w pkt IV.3.1. sentencji niniejszej decyzji okaże się niemożliwe, informację tę Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni zawrze w kolejnej fakturze dodając ewentualnie informację o nadpłacie na koncie konsumenta;
- 3.6. rabat zostanie udzielony w taki sposób, aby został skonsumowany jak najszybciej, tj. rabat w pierwszym możliwym okresie rozliczeniowym winien obejmować do 100% wartości faktury obciążającej konsumenta, a w sytuacji, w której wysokość zwrotu, który powinien otrzymać konsument będzie wyższy niż wartość ww. faktury - rabat powinien zostać naliczony analogicznie (tj. w największej możliwej wysokości wynikającej z normalnej wysokości zobowiązania konsumenta w danym okresie rozliczeniowym) w następnych fakturach;
4. **zamieszczenie na stronie głównej serwisu internetowego Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni (znajdującego się obecnie pod adresem: www.vectra.pl) jednokrotnego oświadczenia o treści:**

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 28 listopada 2025 r. nr RBG-6/2025 Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Konsumentom, względem których skierowane były zakwestionowane praktyki zostanie wypłacona rekompensata. Szczegóły tutaj (dalej jako: „Oświadczenie nr 1”)

odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „Oświadczenie nr 2”):

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 28 listopada 2025 r. nr RBG-6/2025 Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na dokonywaniu jednostronnych zmian w latach 2022 - 2023 umów zawartych z konsumentami, które w konsekwencji spowodowały bezprawne podwyższenie opłat abonamentowych za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci internet i obciążanie tymi opłatami konsumentów.

W ww. Decyzji Prezes UOKiK nałożył na Spółkę obowiązek zwrotu na rzecz konsumentów pobranych w sposób nieuprawniony opłat abonamentowych w części wynikającej z ich jednostronnego podwyższenia.

Aby uzyskać zwrot bezprawnie pobranych części opłat abonamentowych wystarczy, że konsument zgłosi chęć uzyskania zwrotu części opłaconego abonamentu w wysokości wynikającej z jednostronnego podwyższenia w jednej z następujących form:

- telefonicznie na numer: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni],
- e-mailem na adres: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni])
- pocztą tradycyjną na adres: [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni]) - liczy się data stempla pocztowego.

Taka informacja musi zostać wysłana przez konsumenta do nas w terminie do [do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni w formacie XX.YYYY.ZZZZ, do której konsumenci powinni zgłosić swoje żądanie, przy czym termin powinien być obliczony zgodnie z IV.3.2. sentencji decyzji].

W zgłoszeniu do nas chęci otrzymania zwrotu należy podać następujące dane:

- ➔ imię i nazwisko,
- ➔ numer umowy telekomunikacyjnej zawartej z Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni lub swój numer abonenta,
- ➔ numer rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot sumy części opłat abonamentowych wynikających z ich jednostronnego podwyższenia.

Jeśli nadal korzystasz z usług Vectra i nie dokonasz zgłoszenia, udzielimy Ci rabatu w opłacie abonamentowej w wysokości przysługującego zwrotu. Naliczania rabatu rozpoczniemy od kolejnego okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia. O naliczeniu rabatu poinformujemy abonenta w pierwszej fakturze, jaką wystawimy po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-...../2025 z dnia 2025 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hipertłacz (link) odsyłające do bazy decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

Oświadczenia nr 1 i 2 Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni (dalej także jako: „Przedsiębiorca”) złoży - w terminie 2 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na swój koszt,

w serwisie internetowym Przedsiębiorcy dostępnym z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona ta jest dostępna pod adresem www.vectra.pl).
Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne na ww. stronie internetowej przez okres 3 miesięcy od dnia ich zamieszczenia,
- b) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części strony głównej serwisu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni dostępnego z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona główna serwisu jest dostępna pod adresem www.vectra.pl), bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- c) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie serwisu Przedsiębiorcy dostępnego z poziomu strony internetowej, do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) tekst oświadczenia nr 2 będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff) z zachowaniem pogrubienia tekstu (bold) we wskazanych miejscach,
- e) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni [w zakresie pkt b) i c) powyżej],
- f) w przypadku zmiany adresu, pod jakim dostępna jest strona internetowa serwisu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, oświadczenia, o których mowa w pkt b) i c), zostaną opublikowane na każdej innej stronie internetowej zastępującej adres www.vectra.pl,
- g) w przypadku zmiany nazwy Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

5. **przekazanie konsumentom**, o których mowa w pkt IV.1.1. A. i B. sentencji niniejszej decyzji, w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji, w wiadomości SMS następującej informacji „Prezes UOKiK wydał decyzję dotyczącą Vectra S.A. - zobacz czego dotyczy. Do dnia XX.YY.ZZZZ możesz złożyć wniosek o zwrot opłat. Szczegóły w e-mailu lub liście.”, gdzie:

- i. XX.YY.ZZZZ będzie do uzupełnienia przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni datą dzienną, do której konsumenci powinni zgłosić swoje żądanie, a termin powinien być określony z uwzględnieniem daty początkowej jego obliczania, zgodnie z pkt. IV.3.2. sentencji decyzji dla wiadomości SMS,
- ii. dla byłych (na dzień przekazania oświadczenia) abonentów wiadomość SMS powinna zostać skierowana na ostatni znany Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni numer telefonu abonenta;

6. zamieszczenie na koncie prowadzonym przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni w serwisie Facebook: www.facebook.com (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „cyfrowavectra”) oświadczenia o następującej treści (**dalej jako: „Oświadczenie nr 3”**):

**„DECYZJA PREZESA UOKiK
OŚWIADCZENIE”**

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 28 listopada 2025 r. nr RBG-6/2025 Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na dokonywaniu jednostronnych zmian w latach 2022 - 2023 umów zawartych z konsumentami, które w konsekwencji spowodowały bezprawne podwyższenie opłat abonamentowy za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci internet i obciążanie tymi opłatami konsumentów.

W ww. Decyzji Prezes UOKiK nałożył na Spółkę obowiązek zwrotu na rzecz konsumentów pobranych w sposób nieuprawniony opłat abonamentowych w części wynikającej z ich jednostronnego podwyższenia.

Aby uzyskać zwrot bezprawnie pobranych części opłat abonamentowych wystarczy, że konsument zgłosi chęć uzyskania zwrotu części opłaconego abonamentu w wysokości wynikającej z jednostronnego podwyższenia w jednej z form i w terminie wskazanych w decyzji.

Jeśli nadal korzystasz z usług Vectra i nie dokonasz zgłoszenia, udzielimy Ci rabatu w opłacie abonamentowej w wysokości przysługującego zwrotu. Naliczania rabatu rozpoczniemy od kolejnego okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia. O naliczeniu rabatu poinformujemy abonenta w pierwszej fakturze, jaką wystawimy po dniu upływu terminu do złożenia zgłoszenia.

Szczegółowe informacje na temat praktyk #Vectra dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr RBG-6/2025 z dnia 28 listopada 2025 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodany link odsyłający do bazy decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

w ten sposób, że ww. Oświadczenie nr 3 powinno zostać opublikowane w formie posta (dalej także jako: **Post**) widocznego w zakładce profilu „Posty”, w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, być utrzymywane przez okres 2 (dwóch) miesięcy od daty opublikowania oraz powinno być:

- zamieszczone jako opis do Posta (tzw. podpis) zawierającego jednocześnie grafikę o wymiarach zalecanych aktualnie przez platformę - na dzień wydania decyzji: 1080 × 1350 pikseli - o treści: „Decyzja Prezesa UOKiK Oświadczenie” pisanej czarnymi literami na białym tle, czcionką nie mniejszą niż 55 punktów, jak poniżej:

DECYZJA PREZESA UOKiK

Oświadczenie

- ww. grafika będzie zdjęciem głównym („profilowym”) Posta,
- drugą grafiką Posta będzie Oświadczenie pisane czarnymi literami na białym tle, czcionką nie mniejszą niż 34 punkty, jak poniżej:

Oświadczamy, że stosowaliśmy praktyki polegające na dokonywaniu jednostronnych zmian umów, które w konsekwencji spowodowały bezprawne podwyższenie opłat abonamentowy za usługi telekomunikacyjne telewizji lub dostępu do sieci internet i obciążanie tymi opłatami konsumentów.

W ww. Decyzji Prezes UOKiK nałożył na nas obowiązek zwrotu na rzecz konsumentów pobranych w sposób nieuprawniony opłat abonamentowych w części wynikającej z ich jednostronnego podwyższenia.

Oświadczenie jest wykonaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RBG-...../2025 z dnia dostępnej na uokik.gov.pl

- Post będzie dostępny i utrzymywany na publicznie dostępnym profilu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni prowadzonym w języku polskim (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „cyfrowavectra”) przez okres 3 miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na ww. profilu,
- Post zostanie zamieszczony w serwisie Facebook w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak by tekst komunikatu umieszczony został jako najbardziej aktualna informacja wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu,
- wielkość i rodzaj czcionki powinna odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni w serwisie Facebook,
- w przypadku zmiany profilu Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni do czasu zakończenia realizacji obowiązku, Post zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Facebook prowadzonym przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni,
- w przypadku zmiany nazwy Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
- poszczególne akapity Posta zostaną rozdzielone pustym wierszem,
- fragment Posta: „uokik.gov.pl” będzie stanowić hiperłącze prowadzące do komunikatu prasowego Prezesa UOKiK w domenie uokik.gov.pl dotyczącego wydania niniejszej decyzji, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,
- bezpośrednio po ww. fragmencie Posta - w nowym akapicie - zostaną dodane znaczniki internetowe w formie poniższych hashtagów:
#UrządOchronyKonkurencjiiKonsumentów, #vectra #UOKiK #zmianyumow;

- V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.) w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 263 § 1 i 2 oraz art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **obciąża Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni kosztami opisanego w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 59 zł (słownie: pięćdziesiąt dziewięć złotych i 00/100) oraz zobowiązuje Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.**