VECTRA - REKOMPENSATA DLA KONSUMENTÓW ZA USŁUGĘ DODATKOWĄ

* **Usługi dodatkowe uruchamiane bez Twojej wyraźnej zgody? To sprzeczne z prawem.**
* **Vectra automatycznie aktywowała i pobierała płatności za usługę „Bezpieczny Internet”. Po decyzji Prezesa UOKiK, spółka wypłaci konsumentom rekompensatę za usługę włączoną w nieprawidłowy sposób.**
* **Zgłoszone wcześniej w tej sprawie reklamacje zostaną pozytywnie rozpatrzone.**

**[Warszawa, 13 grudnia 2023 r.] Vectra świadczy m.in. usługi telewizji kablowej i dostępu do internetu. Przed 11 maja 2020 r. część ofert promocyjnych, w oparciu o które Vectra zawierała umowy z abonentami, przewidywała automatyczne uruchamianie oprogramowania antywirusowego pod nazwą „Bezpieczny Internet”. W takim przypadku jego aktywacja była wymogiem uzyskania korzystnych warunków usług telekomunikacyjnych i nie można było z tego zrezygnować w momencie zawierania umowy. W zależności od oferty, tylko przez pierwsze dwa lub cztery miesiące usługa była bezpłatna. Następnie,** jeśli konsument nie podjął działań, aby zrezygnować z usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet”, **zwiększała wysokość abonamentu o 6,90 zł miesięcznie.**

**- *Włączenie dodatkowych, płatnych usług zawsze musi odbywać się za wyraźną, świadomą zgodą konsumenta. Chodzi o zapewnienie realnego wyboru i możliwości odmowy. Konsument powinien zadecydować, czy świadczenie jest mu potrzebne i czy chce ponosić związane z nim koszty, które wykraczają poza uzgodnioną opłatę za usługę podstawową, np. dostępu do internetu lub telewizji –* mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.**

**Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, włączenie dodatkowo płatnych usług musi się odbyć za wyraźną zgodą abonenta. Powinno do tego dojść najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli zawarcia umowy, a nie na samym końcu tego procesu.**

**Prezes UOKiK wydał w sprawie Vectry decyzję zobowiązującą. Spółka pozytywnie rozpatrzy odrzucone wcześniej reklamacje dotyczące aktywacji usługi „Bezpieczny Internet” i zwróci pobrane za nią środki (do 24 płatności, czyli do 165,60 zł). Ponadto podwyższone opłaty za maksymalnie pięć pierwszych faktur (do 34,50 zł) zostaną zwrócone wszystkim abonentom, którzy zawarli umowę o świadczenie usługi dostępu do internetu w oparciu o warunki oferty promocyjnej przewidującej automatyczną aktywację usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet” i zrezygnowali z niej przed otrzymaniem piątej faktury.**

**Zobowiązanie dotyczy zarówno obecnych, jak i byłych klientów Vectry. Vectra poinformuje konsumentów, których dotyczy rekompensata, o decyzji Prezesa UOKiK w indywidualnej korespondencji, na stronie internetowej Spółki i prowadzonym przez nią profilu na portalu społecznościowym Facebook. Szczegóły dotyczące zobowiązania Vectry zawarte są w treści decyzji [podlinkować do decyzji].**

**11 maja 2020 r. Vectra** wycofała oferty, których warunki przewidywały, że uruchomienie płatnej usługi dodatkowej „Bezpieczny Internet” było konieczne dla zawarcia umowy na warunkach promocyjnych. **Od tego dnia** nowe oferty promocyjne nie zawierają już takiego warunku, przez co **Vectra w każdym przypadku zadaje konsumentom odrębne pytanie o wyrażenie zgody na aktywację usługi „Bezpieczny Internet”. Jest to obecnie opcja dodatkowa, bez wpływu na warunki świadczenia głównego. Konsument może nie wyrazić zgody na jej aktywację.**

Decyzja jest nieprawomocna. Vectra rozpocznie realizację swojego zobowiązania w terminach określonych w decyzji po jej uprawomocnieniu się.

Obowiązek uzyskania wyraźnej zgody przed zawarciem umowy na wszelkie dodatkowe płatności wynika z art. 10 [ustawy o prawach konsumenta](https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20140000827). Prezes UOKiK wielokrotnie już to wskazywał w prowadzonych działaniach wobec branży telekomunikacyjnej.**W ostatnich latach Prezes UOKiK wydał decyzje zobowiązujące wobec spółek** [Cyfrowy Polsat](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19491)**,**[UPC](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17217&news_page=8)**,**[Netia, P4 (operator sieci Play) oraz Orange Polska.](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18465)

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie