

POLKOMTEL – OPŁATY ZA VIDEO STREAMING

- Ponad 50 mln zł - tyle wyniosła kara nałożona przez prezesa UOKiK na Polkomtel.
- Konsumentom, którzy mieli wykupiony dostęp do internetu, musieli dodatkowo płacić za oglądanie treści multimedialnych czy słuchanie radia on-line.
- Dodatkowe opłaty nie były wyjaśnione na fakturze.

[Warszawa, 22 stycznia 2020 r.] Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęło zawiadomienie od konsumenta na to, że Polkomtel dolicza mu opłaty za video streaming, mimo że miał wykupiony pakiet internetowy. Postępowanie przeciwko operatorowi zostało wszczęte pod koniec grudnia 2018 r. - *W toku postępowania potwierdziliśmy, że abonenci nie mogli w pełni korzystać z pakietu, ponieważ ponosili nieuzasadnione opłaty. Wiele osób zawierając umowę było przekonanych, że będą mogli korzystać z wykupionej transmisji danych* - mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK. Dostęp do internetu kupujemy na innych zasadach niż do telewizji, gdzie w ramach pakietu możemy oglądać jedynie wymienione w umowie kanały. Pakiet internetowy jest wielkością zużycia danych (np. 5 GB, 20 GB, oferta bez limitu), a liczba i typ stron, które możemy przeglądać, jest nieograniczona. W jego ramach konsument powinien móc korzystać ze wszystkich rodzajów transmisji danych bez dodatkowych opłat, a przedsiębiorcy nie powinni tego ograniczać. Warto pamiętać, że dodatkowe opłaty mogą zostać jednak przewidziane przez właścicieli płatnych serwisów np. VOD.

Działania UOKiK dotyczą ofert: *Bezpieczny internet, Nielimitowany internet* oraz *Pakiet non stop*. Urząd ustalił, że konsumenci nie mogli z nich w pełni korzystać, ponieważ Polkomtel od 2013 r. pobierał **dotychczasowe opłaty za tzw. video streaming**, czyli słuchanie radia on-line, oglądanie filmów w internecie lub treści video. Było to 40 groszy za minutę transmisji. Zdaniem urzędu, abonenci powinni mieć dostęp do wszystkich portali w ramach posiadanego pakietu. Wynika to z zasady tzw. otwartego internetu - każdy konsument powinien móc korzystać ze wszystkich jego zasobów na równych i niedyskryminacyjnych warunkach. Gdyby wiedział, że nie będzie to możliwe, to mógłby nie



zdecydować się na ofertę Polkomtelu. Prezes UOKiK nakazał zaprzestać stosowania tej praktyki.

Dodatkowe opłaty nie były wyszczególnione na fakturze - widniały w pozycji: *Połączenia i SMS-y wykonane w kraju*. Takie działanie wprowadzało konsumentów w błąd, ponieważ dopiero, gdy ktoś przeanalizował biling, orientował się, że musi zapłacić za *usługi multimedialne*. Praktyka ta była stosowana od 2013 r. do 2017 r. i została zaniechana.

Prezes UOKiK stwierdził, że Polkomtel naruszył zbiorowe interesy konsumentów i nałożył karę ponad 50 mln zł (50 634 687 zł). Spółka musi też opublikować na swojej stronie internetowej oraz w swoich mediach społecznościowych oświadczenie wraz z linkiem do rozstrzygnięcia urzędu. Decyzja nie jest prawomocna, operator może się od niej odwołać do sądu. Każdy konsument może powołać się na decyzję UOKiK i złożyć reklamację, domagając się zwrotu opłat.

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie

Regionalne Ośrodki Konsumenckie: 22 299 60 90 - Dlakonsumenta.pl

