

A média- és hírközlési biztos és a UPC Magyarország Kft. közös tájékoztatója

A UPC 2012. november hónapban, Tájékoztató – Jogi Információ – elnevezésű levelében olyan szerződéses ajánlatot tett előfizetőinek, amely elfogadása esetén a megkötött előfizetői szerződés megszűnik, ugyanakkor ráutaló magatartással új, a korábbival azonos tartalmú szerződés jön létre a szolgáltató és az előfizető között. Az ajánlatot az előfizetők szóban vagy írásban visszautasíthatják, ebben az esetben a régi szerződésük marad érvényben.

Dr. Bodonovich Jenő, média- és hírközlési biztos a fenti Tájékoztatóval kapcsolatban panaszbeadványok alapján indult eljárás keretében egyeztetést kezdeményezett a UPC-vel, amely során az előfizetőket ért méltánylást érdemlő érdeksérelem bekövetkezését vizsgálta. Eljárása a szolgáltatói magatartás jogszerűségének vizsgálatára hatáskör hiányában nem terjedt ki, erre vonatkozóan hatósági eljárás van folyamatban, amelynek eredménye érintheti az előfizetői szerződéseket.

Ahhoz, hogy az előfizetők felelősségteljesen tudjanak dönteni az ajánlat elfogadásáról, figyelemmel kell lenni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 2012. november 17-én hatályba lépett 132. § (8) bekezdésére.

Eszerint ugyanis egy esetleges jövőbeni kétoldalú, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához a ráutaló magatartással létrejött szerződések esetében nincs szükség szóbeli vagy írásbeli nyilatkozat megtételére, vagyis akkor is módosulhat a szerződés, ha az előfizető igénybe veszi a szolgáltatást, illetve befizeti számláját.

Az egyeztetés eredményeként megszületett megállapodásban a UPC vállalta, hogy

- 2013. január 31-ig biztosítja előfizetői részére a 2012 novemberi Tájékoztató - Jogi információ elnevezésű levelében szereplő új szerződéses forma visszautasítására vonatkozó nyilatkozat megtételét, még abban az esetben is, ha időközben az előfizető a tájékoztató levélben meghatározott ráutaló magatartást tanúsította (a szolgáltatás folyamatos igénybevételével, illetve szolgáltatás díjának befizetésével).

A biztos és a UPC megállapodtak abban, hogy

- az új szerződéses forma visszautasítására vonatkozó nyilatkozat megtehető írásban, postai úton (1462 Budapest Pf. 477), faxon (06-1-456-8899), illetve elektronikusan az elofizetoi jognyilatkozat@upc.hu e-mail címen vagy a UPC ügyfélszolgálatain. Továbbá a 1221-es hívószámon elérhető ügyfélszolgálati rendszerében olyan menüpontot rendszeresít, amelyen fogadja a visszautasításra vonatkozó előfizetői nyilatkozatokat;
- a nyilatkozatnak tartalmaznia kell az előfizetők beazonosítására alkalmas adatokat, így az előfizető nevét, ügyfélszámát, valamint a szolgáltatási címet;
- a UPC a nyilatkozat megtételének könnyítésére formanyomtatványt rendszeresít, melyet a honlapján közzétesz és ügyfélszolgálatain kifüggeszt;
- a UPC a 06-80-980013 ingyenesen hívható zöld számon 2013. január 31-ig tájékoztatást nyújt az előfizetők számára a Tájékoztatóban tett szerződéses ajánlattal kapcsolatban, valamint a lehetséges visszautasítás lehetőségéről és módjáról.

A UPC vállalta továbbá, hogy a jövőbeni kétoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizetőket megillető nyilatkozat – fenti módokon történő – megtételére 30 napos határidőt biztosít. A határidő kezdete a szerződésmódosításra irányuló ajánlatot tartalmazó számlamelléklet kézhezvételének napja, de legfeljebb annak kiállításától számított 40. nap.

Felkérjük az előfizetőket, hogy szíveskedjenek a havi számlamellékletükben közölt értesítéseket, illetve az esetleges szerződésmódosítási ajánlatokat figyelmesen áttanulmányozni.