

T-MOBILE ZWRÓCI NIETYKORZYSTANE PIENIĄDZE Z KONT PRE-PAID

- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zobowiązał T-Mobile Polska do zwrotu pieniędzy pozostałych po wygaśnięciu konta pre-paid.
- W toku są postępowania wobec Orange Polska i P4, wcześniej za podobne praktyki został ukarany Polkomtel.

[Warszawa, 8 lipca 2020 r.] Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów [sprawdza, czy największy operatorzy komórkowi oddają konsumentom niewykorzystane pieniądze](#), gdy minie ważność konta na kartę. W styczniu 2020 r. Prezes UOKiK wydał pierwszą decyzję w tej sprawie [wobec spółki Polkomtel](#), na którą nałożył ponad 20 mln zł kary. Toczą się także postępowania wobec Orange Polska i P4.

- Konsument nie mogą tracić niewykorzystanych środków zgromadzonych na koncie pre-paid z powodu braku kolejnego doładowania. To utrudnianie zmiany operatora, co jest zakazane przez Prawo Telekomunikacyjne. Także Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej nakazuje operatorom uczciwie rozliczać się z konsumentami przy zmianie dostawcy usług - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Najnowsza decyzja Prezesa Urzędu i jednocześnie pierwsza zobowiązująca w tego typu sprawie dotyczy spółki T-Mobile Polska. W regulaminie świadczenia usług przedpłaconych (pre-paid) ma następujące postanowienie: *W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni (...).* Jedynym sposobem na to, aby zgromadzone pieniądze nie przepadły, jest kolejne doładowanie przedłużające ważność konta. Jeśli konsument tego nie zrobi, bo np. zapomniał, a chce zmienić operatora, traci niewykorzystane środki. Może go to zniechęcić do wyboru konkurencyjnej firmy, nawet jeśli ma ona lepszą ofertę.

Kwestia zwrotu niewykorzystanych środków z konta na kartę przy wyborze nowej firmy telekomunikacyjnej jest już uregulowana na poziomie unijnym. W grudniu 2018 r. wszedł w życie [Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej](#). Jest w nim przepis, zgodnie z którym przy zmianie operatora dotychczasowi dostawcy usług pre-paid muszą na wniosek konsumenta zwrócić pozostałe na koncie środki. Od tej operacji mogą pobierać opłatę współmierną do



rzeczywiście poniesionych przez nich kosztów, jeśli zostało to określone w umowie. Unijne prawo musi zostać implementowane do polskiego. W niektórych europejskich krajach takich jak Niemcy, Austria, Węgry, Chorwacja czy Hiszpania zwrot niewykorzystanych środków od dawna jest już regułą.

Prezes UOKiK Tomasz Chróstny przyjął zobowiązanie T-Mobile Polska do zmiany regulaminu i wprowadzenia procedury zwrotu pozostałych na koncie pre-paid pieniędzy. Ma to nastąpić w ciągu 2 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji. Do tego czasu spółka musi także poinformować wszystkich klientów usług przedpłaconych o wprowadzeniu procedury zwrotu niewykorzystanych środków, przy czym osoby po 65 roku życia dowiedzą się o swoich nowych uprawnieniach z wiadomości sms lub telefonicznie.

Jak ubiegać się o zwrot pieniędzy w T-Mobile?

- Uprawnieni będą obecni lub nowi klienci, którzy w chwili złożenia wniosku mają co najmniej 6-miesięczny staż w T-Mobile Polska,
- Konsument musi złożyć wniosek o zwrot niewykorzystanych środków w ciągu 30 dni od wygaśnięcia ważności konta lub zmiany operatora,
- Może to zrobić pisemnie, e-mailem lub poprzez telefoniczny kontakt z Biurem Obsługi Abonenta,
- Zgodnie z Europejskim Kodeksem Łączności Elektronicznej spółka może pobrać opłatę manipulacyjną - na podstawie decyzji zobowiązującej jej wysokość nie może jednak przekroczyć kwoty dwudziestu złotych.
- W ciągu 30 dni od złożenia wniosku, pieniądze zostaną przelane na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy. Klient może także zdecydować o przekazaniu środków na jego inne konto w T-Mobile.

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

[Urząd Komunikacji Elektronicznej - Centrum Informacji Konsumenckiej](#) - 22 330 40 00

