

PLAY ZWRÓCI NIEWYKORZYSTANE PIENIĄDZE Z KONT PRE-PAID

- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zobowiązał sieć Play do zwrotu konsumentom pieniędzy pozostałych po wygaśnięciu konta pre-paid.
- W toku jest jeszcze postępowanie wobec Orange Polska. Wcześniej do zmiany praktyki zobowiązał się T-Mobile, a za podobne praktyki został ukarany Polkomtel.

[Warszawa, 28 września 2020 r.] Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów [sprawdza, czy najwięksi operatorzy komórkowi oddają konsumentom niewykorzystane pieniądze](#), gdy minie ważność konta na kartę. Do tej pory Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzję w tej sprawie [wobec spółki Polkomtel](#), na którą nałożył ponad 20 mln zł kary. Ponadto zobowiązał T-Mobile do zwrotu pieniędzy odbiorcom. Toczy się postępowanie wobec Orange Polska.

- Kolejna decyzja dotyczy sieci Play, która nie oddawała swoim klientom mającym telefony na kartę niewykorzystanych pieniędzy. Działamy konsekwentnie i porządkujemy rynek nakazując operatorom uczciwie rozliczać się z konsumentami przy zmianie dostawcy usług. Klienci 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 druga zobowiązująca w tego typu sprawie dotyczy spółki P4, operatora sieci Play. W we wzorcach umów usług przedpłaconych (pre-paid) P4 zastrzegano, że w przypadku utraty ważności konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane. Jedynym sposobem na to, aby zgromadzone pieniądze nie przepadły, było kolejne doładowanie przedłużające ważność konta. Jeśli konsument tego nie zrobił, bo np. zapomniał, a chciał zmienić operatora, tracił niewykorzystane środki. Mogło go to zniechęcić do wyboru konkurencyjnej firmy, nawet jeśli otrzymał 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 od dawna jest już regułą.

Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zobowiązał P4 do wprowadzenia mechanizmu zwrotu pozostałych na koncie pre-paid pieniędzy. Ma to nastąpić w ciągu miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji. Do tego czasu spółka musi poinformować wszystkich klientów usług przedpłaconych o wprowadzeniu usługi zwrotu niewykorzystanych środków, przy czym osoby po 65 roku życia dowiedzą się o swoich nowych uprawnieniach z wiadomości sms.

Jak ubiegać się o zwrot pieniędzy w P4?

- Konsument musi złożyć wniosek o zwrot niewykorzystanych środków w ciągu 30 dni od zmiany operatora lub upływu ważności połączeń przychodzących.
- Może to zrobić poprzez kontakt z obsługą klienta P4 (pisemnie, e-mailem, telefonicznie) lub w autoryzowanych salonach.
- Zgodnie z Europejskim Kodeksem Łączności Elektronicznej spółka może pobrać niewielką opłatę manipulacyjną - na podstawie decyzji zobowiązującej jej wysokość nie może jednak przekroczyć dwudziestu złotych.
- Zwrotowi nie będą podlegały środki powyżej nominalnej kwoty doładowania.
- W ciągu 30 dni od złożenia wniosku, pieniądze zostaną przelane na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy.
- **Praktyczny przykład:** konsument doładował konto kwotą 50 zł. Była to oferta promocyjna więc otrzymał dodatkowe 25 zł i na koncie łącznie miał do wykorzystania 75 zł . W momencie zmiany operatora na koncie pozostało mu 55 zł, ponieważ wykorzystał tylko 20 zł. Przysługuje mu zwrot 50 zł (nominalna wartość doładowania) pomniejszony o opłatę manipulacyjną.

Pomoc dla konsumentów:

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

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

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

Regionalne Ośrodki Konsumentckie: 22 299 60 90 - [Dlakonsumenta.pl](#)

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

