

## ORANGE ODDA NIEWYKORZYSTANE ŚRODKI Z KONT PRE-PAID

- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zobowiązał spółkę Orange Polska do zwrotu konsumentom pieniędzy pozostałych po wygaśnięciu konta pre-paid.
- To decyzja kończąca ostatnie z czterech postępowań w sprawie przepadku środków, które zostały na karcie po przeniesieniu numeru do innego operatora.
- Wcześniej Prezes UOKiK zobowiązał do zmiany praktyki sieci T-Mobile i Play oraz ukarał spółkę Polkomtel.

[Warszawa, 16 grudnia 2020 r.] Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów [sprawdzał, czy największy operatorzy komórkowi oddają konsumentom niewykorzystane pieniądze](#), gdy minie ważność konta na kartę. Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał już decyzję w tej sprawie [wobec spółki Polkomtel \(operatora sieci Plus\)](#), na którą nałożył ponad 20 mln zł kary. Ponadto zobowiązał [T-Mobile](#) oraz [P4 \(operatora sieci Play\)](#) do zwrotu pieniędzy odbiorcom. Najnowsza i ostatnia już decyzja dotyczy Orange Polska.

*- Orange Polska to ostatnia z badanych przez nas największych sieci, która nie oddawała konsumentom mającym telefony na kartę niewykorzystanych pieniędzy. Cieszę się, że uporządkowaliśmy tę praktykę, zaś konsumenci mogą odzyskać od operatorów pieniądze pozostałe na ich kontach pre-paid. Utrata niewykorzystanych środków zgromadzonych na koncie pre-paid z powodu braku kolejnego doładowania to utrudnianie zmiany operatora, co jest zakazane przez Prawo Telekomunikacyjne i Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej. Operatorzy mają obowiązek uczciwie rozliczać się z konsumentami przy zmianie dostawcy usług - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.*

Spółka Orange Polska we wzorcach umów usług przedpłaconych (pre-paid) zastrzegła, że w chwili rozpoczęcia okresu pasywnego wartość niewykorzystanego limitu jednostek taryfowych jest automatycznie anulowana. 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 Orange Polska do wprowadzenia procedury zwrotu pozostałych na koncie pre-paid pieniędzy. Ma to nastąpić w ciągu miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji. Do tego czasu spółka musi poinformować o nowych zasadach wszystkich konsumentów usług przedpłaconych, przy czym osoby po 65 roku życia dowiedzą się o prawie do zwrotu środków z wiadomości sms.

#### Jak ubiegać się o zwrot pieniędzy w Orange Polska?

- Uprawnieni będą klienci, którzy w chwili złożenia wniosku mają co najmniej 6-miesięczny staż w sieci Orange lub sieci nju mobile.
- Konsument musi złożyć wniosek o zwrot niewykorzystanych środków w ciągu 30 dni od zmiany operatora lub upływu okresu ważności połączeń przychodzących.
- Mogą to zrobić osobiście w autoryzowanych salonach Orange Polska, poprzez specjalny formularz elektroniczny dostępny w internecie lub telefonicznie, dzwoniąc na numer infolinii Biura Obsługi Klienta (ta ostatnia możliwość tylko do 1 kwietnia 2021 r.).
- Zgodnie z Europejskim Kodeksem Łączności Elektronicznej spółka może pobrać niewielką opłatę manipulacyjną - na podstawie decyzji zobowiązującej jej wysokość nie może jednak przekroczyć 20 zł.
- Zwrotowi nie będą podlegały środki powyżej nominalnej kwoty doładowania. 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.



- W ciągu 30 dni od złożenia wniosku, Orange Polska przeleje pieniądze na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy.

Szczegóły sprawdź w [decyzji Prezesa UOKiK](#).

**Pomoc dla konsumentów:**

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

E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)

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

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

