

Polkomtel usunie nieprawidłowości związane z SMS-ami premium i wypłaci rekompensatę konsumentom

- Polkomtel odrzucił Twoją reklamację związaną z usługami premium z wykorzystaniem numerów 7218 i/lub 60228? Dostaniesz zwrot podwojonej opłaty, którą poniosłeś z powodu korzystania z tych usług.
- To efekt decyzji Prezesa UOKiK - Polkomtel został zobowiązany do systemowych zmian, które wyeliminują nieprawidłowości w świadczeniu usług o podwyższonej opłacie.

[Warszawa, 2 czerwca 2021 r.] Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów trafiały skargi abonentów na usługi premium „Czat towarzyski” i „Subskrypcje Premium MT” z wykorzystaniem numerów 7218 i 60228. Dały one podstawę do [wszczęcia postępowania](#) przeciw spółce Polkomtel, operatorowi sieci Plus. Klienci otrzymywali SMS-y z numeru 7218 np. o przepelnionej skrzynce telefonicznej. Aby ją odblokować, byli namawiani do wysłania SMS-a na numer 60228. Przykładowo: *Info Czat: Skrzynka nr [***] jest pełna! Odczytaj te wiadomości za darmo! Slij bezpłatny sms CZAT na 60228 zanim zostaną skasowane! 7218.pl potem 2,46/doba*. Wysłanie wiadomości oznaczało aktywację tzw. subskrypcji, w której konsument zaczynał otrzymywać jedną płatną wiadomość dziennie. Abonenci mogli też prowadzić płatne SMS-owe rozmowy towarzyskie z tzw. centrum operatorskim. Jak wynika ze składanych reklamacji, nie wszyscy byli świadomi uruchomienia płatnych usług.

- *Podczas postępowania zidentyfikowaliśmy nieprawidłowości dotyczące świadczonych przez Polkomtel usług premium. Zastrzeżenia dotyczyły sposobu rozpatrywania reklamacji konsumentów, a także braku efektywnej kontroli nad firmami realizującymi dodatkowe świadczenia* - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Zarzuty wobec Polkomtela

Zgodnie z prawem telekomunikacyjnym to przedsiębiorca telekomunikacyjny, w tym przypadku Polkomtel, jest dostawcą usług premium. To on za nie odpowiada i to on rozlicza się z konsumentami i ewentualnymi kontrahentami. Tymczasem - jak się okazało - Polkomtel nie miał pełnej wiedzy, o tym jakie podmioty realizowały dodatkowe świadczenia w ramach

poszczególnych serwisów. Nie weryfikował też nieprawidłowości zgłaszanych przez konsumentów.

- Spółka otrzymywała od konsumentów informacje o nieprawidłowościach, ale nie podjęła działań, aby usunąć ich źródło. W odpowiedziach na reklamacje był widoczny brak szczegółowej wiedzy na temat dodatkowych świadczeń i kontroli nad realizującymi je podmiotami. Przedsiębiorca formułował odpowiedzi do konsumentów w taki sposób, że mogły wprowadzać w błąd i utrudniać klientom dochodzenie roszczeń - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Jako dostawca usług premium to Polkomtel rozpatrywał reklamacje konsumentów. Część zarzutów Prezesa UOKiK dotyczyła tego, że spółka odrzucając je, błędnie sugerowała, że za usługi odpowiada inny podmiot. Ponadto same odpowiedzi na reklamacje były bardzo ogólne, nie wyjaśniały sytuacji konkretnego konsumenta, nie ułatwiały mu dochodzenia roszczeń ani sposobu wyłączenia usług z numerów 7218 i 60228. Polkomtel nie podawał w nich nazwy podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie i odsyłał do ogólnego regulaminu promocji (a nie regulaminu konkretnej usługi), gdzie konsument nie miał szansy znaleźć informacji o sposobie uruchomienia i zablokowania poszczególnych serwisów, przez co tracił czas i narażał się na dalsze ponoszenie kosztów za niechciane SMS-y.

Przykładowa odpowiedź Polkomtelu na reklamację: *Każda otrzymana wiadomość podlega opłacie. Szczegółowe informacje na temat świadczenia tej usługi, w tym informacje związane ze sposobem jej uruchomienia, wyłączenia, zablokowania opisane są w Regulaminie promocji „Zwrotny SMS, MMS, WAP Push Premium”. Często serwisy rozrywkowe i informacyjne świadczone są przez zewnętrznych dostawców usług, a nie przez firmę Polkomtel Sp. z o.o. Zatem wszelkie uwagi dotyczące aktywowania usługi należy kierować do odpowiedniego dostawcy serwisu. Biorąc pod uwagę przedstawione uzasadnienie, reklamację rozpatrzyłem negatywnie.*

Zobowiązanie Polkomtelu

Prezes UOKiK nałożył na Polkomtel zobowiązanie, które ma usunąć skutki naruszeń i zapobiec podobnym sytuacjom w przyszłości. Obejmuje ono zarówno rekompensaty dla poszkodowanych konsumentów, jak i wprowadzenie specjalnych procedur dotyczących uruchamiania usług premium oraz monitorujących pojawiające się nieprawidłowości.

Rekompensaty dla poszkodowanych. Między 1 stycznia 2015 r. a 16 lipca 2020 r. złożyłeś do Polkomtelu reklamację dotyczącą SMS-ów premium z wykorzystaniem numerów 7218 i/lub 60228, a spółka ją odrzuciła? Dostaniesz zwrot podwojonej opłaty, którą poniosłeś z powodu korzystania z tych usług. Rekompensaty dotyczą zarówno obecnych, jak i byłych abonentów Polkomtelu, spółka powiadomi ich o możliwości wyboru sposobu zwrotu. W przypadku aktualnych klientów brak wyboru formy rekompensaty oznacza jej automatyczny zwrot na konto abonenta (rozliczenie w ramach umowy). Szczegóły sprawdź w [decyzji Prezesa UOKiK](#).

Reklamacje. Polkomtel ma je rozpatrywać pozytywnie i zwracać kwestionowane opłaty, jeśli konsument został wprowadzony w błąd, szczególnie na etapie aktywacji usługi premium. Podobnie ma być w przypadku wcześniejszych reklamacji, jeśli spółka nie poinformowała w nich o możliwości zablokowania SMS-ów o podwyższonej opłacie. Ponadto niezależnie od tego, jak spółka rozpatrzy zgłoszenie konsumenta, w każdym przypadku musi mu w odpowiedzi przekazać pełne informacje o danej usłudze premium: jej nazwę, podmiot realizujący dodatkowe świadczenie w ramach usługi premium, regulamin, sposób aktywacji i dezaktywacji.

Zmiany w sposobie uruchamiania i świadczenia usług premium. Polkomtel uzyska od swoich kontrahentów szczegółowe informacje o wszystkich świadczeniach dodatkowych: ich nazwę, podmiot, który je realizuje, jego dokładny adres i kontakt mailowy oraz telefoniczny, regulamin usługi oraz maksymalny czas usunięcia nieprawidłowości. Jeśli partnerzy nie podadzą tych danych, to Polkomtel zablokuje możliwość korzystania z danego serwisu przez konsumentów.

Monitorowanie i eliminacja nieprawidłowości. Polkomtel będzie opracowywał raporty dotyczące reklamacji na poszczególne numery SMS Premium i poszczególne nazwy serwisów. Gdy zaobserwuje wzrost zgłoszeń o 10 proc., to zobowiąże swoich partnerów do wyjaśnienia przyczyn i usunięcia nieprawidłowości. Jeśli tego nie zrobią, Polkomtel zablokuje możliwość korzystania z danego serwisu przez konsumentów.

Decyzja Prezesa UOKiK jest prawomocna od 28 maja 2021 r.

Co warto wiedzieć o usługach premium?

- Zanim dostawca usługi premium zacznie ją świadczyć, musi podać jej koszt i uzyskać zgodę konsumenta.
- 35 zł - tyle wynosi domyślna kwota, do wysokości której abonent może ponosić koszty SMS-ów premium w danym okresie rozliczeniowym. Operator musi mu umożliwić także wybór innego progu spośród co najmniej czterech: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł.
- Konsument może u swojego operatora całkowicie zablokować usługi premium, w tym połączenia przychodzące, nawet jeśli są bezpłatne.
- Operator nie może naliczać opłat za usługi wykonane z naruszeniem woli abonenta, np. jeśli pomimo jego życzenia nie założył blokady.
- Usługi premium mogą świadczyć tylko podmioty wpisane do [rejestrów prowadzonych przez prezesa UKE](#).
- W przypadku nieprawidłowości konsument składa reklamację do swojego operatora, który ma 30 dni na odpowiedź.

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

Urząd Komunikacji Elektronicznej - [Centrum Informacji Konsumenckiej](#) - 22 33 04 000