

## NIEZAMÓWIONE USŁUGI DODATKOWE - KOLEJNE POSTĘPOWANIA PREZESA UOKiK WZGLĘDEM TELEKOMÓW

- **Przedłużasz lub zawierasz umowę z operatorem telefonii komórkowej? Pamiętaj, że musisz zostać zapytany, czy zgadzasz się na włączenie płatnych usług dodatkowych.**
- **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny postawił Orange Polska i P4 zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.**
- **Sądy podtrzymały także decyzje Prezesa UOKiK dotyczące włączania niechcianych płatnych usług przez Polkomtel i T-Mobile Polska.**

[Warszawa, 28 lipca 2021 r.] Włączenie dodatkowo płatnych usług zawsze musi odbywać się za wyraźną i świadomą zgodą konsumenta. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, powinno się to odbyć najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli zawarcia umowy. Jak pokazuje doświadczenie Urzędu, nie zawsze operatorzy o tym pamiętają. Prezes UOKiK przyglądał się temu czy i jak najwięksi operatorzy telefonii komórkowej informują klientów o aktywacji dodatkowo płatnych serwisów. W tych sprawach Prezes Urzędu wydał już dwie decyzje, które zostały podtrzymane przez sądy, a niedawno wszczął dwa postępowania, w których postawił zarzuty przedsiębiorcom.

### **Decyzje Prezesa UOKiK podtrzymane przez sądy**

*- Już wcześniej praktyki uruchamiania płatnych usług telekomunikacyjnych bez świadomej zgody konsumenta kończyły się karami nakładanymi przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorców, utrzymywanymi następnie przez sądy - podkreśla Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.*

**W czerwcu 2021 r. Sąd Apelacyjny przyznał rację Prezesowi UOKiK i oddalił apelację T-Mobile Polska. Operator naruszył zbiorowe interesy konsumentów włączając im bez ich wyraźnej zgody dodatkowe, płatne usługi, takie jak „Granie na czekanie”, „Szafa Gra” czy „Prenumerata”. Sąd podtrzymał nałożoną karę finansową - 15 mln zł.**

**Z kolei w maju br. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił odwołanie Polkomtela, przyznając Prezesowi Urzędu rację zarówno co do praktyki, jak i co do wysokości nałożonej kary w wysokości prawie 40 mln zł. Prezes UOKiK uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów pobieranie przez Polkomtel opłat za**

aktywowane usługi pomimo nieuzyskania wyraźnej zgody konsumenta. Chodziło o np.: „Czasoumilacz”, „Ochrona Internetu”, „Gdzie Jest Bliski”, „Bezpieczny Internet”.

### **Orange Polska i P4 - postępowania**

Opisywane powyżej wyroki sądowe to nie jedyne działania w tego typu sprawach. Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął dwa postępowania właściwe w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec Orange Polska i P4. Zarzuty dotyczą pobierania od konsumentów płatności za aktywację usług dodatkowych bez uzyskania ich wyraźnej zgody.

*- Konsultanci podczas rozmów sprzedażowych informowali konsumentów jedynie o wysokości abonamentu, nie wspominali o kosztach usług dodatkowych. Pamiętajmy, iż włączenie jakichkolwiek usług musi się odbyć za wyraźną i świadomą zgodą abonenta. Powinno to sprowadzać się choćby do wypowiedzenia przez niego słowa „tak” lub „nie”. Wyrażeniem zgody nie jest poinformowanie, że usługa zostanie włączona na jakiś czas za darmo i wskazanie, że konsument będzie mógł zdecydować, czy ją wyłączyć. Brak dezaktywacji niechcianych usług nie może być uznany za zgodę na pobieranie płatności*

- mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK. Zdaniem Urzędu, za zgodę nie można również uznać wpisania do regulaminu informacji o włączeniu płatnych usług.

**W przypadku Orange Polska chodzi o następujące usługi:** „Halo granie”, „Cyber tarcza”, „Nawigacja Orange”, „Orange Smart Care”, „Gdzie jest dziecko”, „Bezpieczny internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych”.

**W przypadku P4 chodzi o:** „Muzyka na czekanie”, „Ochrona internetu”, „Play NOW usługi dodatkowe TV”, „Pakiet 50 min” oraz „50 sms/mms do wszystkich”, „Bezpieczny internet”, „Nielimitowane połączenia na numery stacjonarne”, „Nielimitowane sms/mms do wszystkich sieci”, „100/200 minut do innych sieci komórkowych”.

Postępowania przeciwko Orange Polska oraz P4 mogą zakończyć się nałożeniem kar finansowych w wysokości do 10 proc. obrotu każdego z przedsiębiorców.

### **Pomoc dla konsumentów:**

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

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

[Rzeczniczy konsumentów](#) - w twoim mieście lub powiecie