

## REKOMPENSATY DLA KONSUMENTÓW ZA USŁUGI DODATKOWE

- Netia, Orange i Play oddadzą konsumentom opłaty za włączane bez ich wyraźnej zgody usługi dodatkowe.
- Wszystkie reklamacje będą pozytywnie rozpatrzone, zmieniają się też standardy informowania konsumentów o płatnych usługach.
- To efekt decyzji Prezesa UOKiK.

[Warszawa, 21 kwietnia 2022 r.] Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzje wobec operatorów telekomunikacyjnych: Netia, Orange i P4. Zwrócą oni konsumentom opłaty pobrane za automatyczną aktywację dodatkowo płatnych usług. Dochodziło do tego wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy podczas rozmowy telefonicznej, w salonie lub przez internet. Usługi były włączane automatycznie, bez wyraźnej zgody konsumentów i to na nich ciążył obowiązek ich wyłączenia przed upływem bezpłatnego okresu korzystania z nich. Wiele osób piszących do UOKiK nie było świadomych tego, że muszą to zrobić.

**W przypadku Netii chodzi o następujące usługi:** „Bezpieczny Internet 2”, „Bezpieczny Smartfon”, „Identyfikacja Numeru”, „Pakiet HBO HD”, „GigaNagrywarka Standard”, „GigaNagrywarka Maxi”.

**W przypadku Orange Polska chodzi o:** „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Nawigacja Orange”, „Orange Smart Care”, „Gdzie jest Dziecko”, „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”.

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

*- Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, włączenie dodatkowo płatnych usług musi się odbyć za wyraźną zgodą abonenta. Powinno do tego dojść najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli zawarcia umowy, a nie na samym końcu tego procesu. Tego obowiązku nie spełnia przekazanie informacji o włączeniu usług w umowie czy też o tym, że trzeba je dezaktywować - już po ustaleniu warunków - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.*

Wyrażna zgoda konsumenta na dodatkowo płatne usługi to stwierdzenie „tak” lub „nie” w stosunku do propozycji operatora. Taka sytuacja nie będzie miała miejsca, gdy warunki oferty przewidują, że skorzystanie z płatnej usługi dodatkowej jest konieczne dla zawarcia umowy na warunkach promocyjnych. Konsument powinien mieć rzeczywistą możliwość wyboru, a zatem udzielenie odpowiedzi „nie” powinno skutkować brakiem aktywacji danej usługi.

**Netia, Orange i P4 zmieniają swoje praktyki i zrekompensują konsumentom poniesione straty** (decyzje wobec Netii oraz Orange Polska są prawomocne, a wobec P4 nie). Decyzje dotyczą obecnych i byłych abonentów.

Konsumentom, jeśli operator uruchomił tobie niechciane usługi, zobacz na co możesz m.in. liczyć:

- Jeśli twoja reklamacja została rozpatrzona negatywnie lub sam wyłączyłeś automatycznie aktywowane płatne usługi we wskazanym w decyzji okresie, to operator odda ci za nie pieniądze.
- Operatorzy wdrożą procedury, zgodnie z którymi konsument będzie pytany na etapie zawarcia umowy o zgodę na aktywację dodatkowo płatnych usług.

Szczegóły są zawarte w decyzjach: [Netia](#), [Orange Polska](#), [P4](#), a także w korespondencji od operatora.