Kupiłeś pakiet w Play? Za korzystanie z niego możesz zapłacić podwójnie

* **Prezes UOKiK wszczął wobec spółki P4, właściciela sieci Play, postępowanie w sprawie stosowania niedozwolonych postanowień umownych.**
* **Sprawdzi również, czy operator sieci komórkowej wprowadzając do umów z klientami opłaty za utrzymanie numeru w ofertach pre-paid naruszył zbiorowe interesy konsumentów.**
* **Spółce grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 25 czerwca 2025 r.]** Spółka P4 zaczęła pobierać od klientów korzystających z ofert „Play na Kartę OdNowa” oraz „Play na Kartę 3.0" opłatę za utrzymanie numeru. Została ona wprowadzona do umowy jednostronnie, pomimo braku podstawy ustawowej czy klauzuli upoważniającej spółkę do wprowadzania takich zmian i może stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Kwestionowana opłata wynosi do 5 zł i naliczana jest konsumentom, którzy nie wykonają w miesięcznym cyklu rozliczeniowym aktywności zdefiniowanych przez spółkę. W praktyce oznacza to, że mogą nią być obciążeni w każdym miesiącu, nawet jeżeli korzystają z zakupionych pakietów lub usług albo odbierają połączenia. W ocenie Prezesa Urzędu postanowienia te mogą być sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszać interesy konsumentów.

**Opłata za brak korzystania w „aktywny” sposób**

Istotą ofert w systemie przedpłaconym jest swoboda dysponowania środkami pieniężnymi w zależności od potrzeb. Decyzja o dodatkowym zasileniu konta czy zakupie dodatkowych usług nie może wynikać z nacisku ze strony ich dostawcy.

Taka sytuacja ma miejsce w przypadku klientów sieci Play, którzy skarżyli się m.in. na to, że „obecna konstrukcja opłaty za utrzymanie numeru w kontekście taryfy OdNowa to (…) przymuszanie do kupowania i korzystania oraz zbierania (…) usług Play, które nie są konieczne, a w zasadzie są zbędne!”.

- Presja związana z ryzykiem naliczania opłat za utrzymanie numeru w kolejnych cyklach rozliczeniowych może sprawić, że konsumenci będą korzystać z usług w większym zakresie niż wynikałoby to z ich rzeczywistych potrzeb. Innymi słowy, konsumenci, chcąc zapobiec pobraniu środków znajdujących się na koncie, mogą podejmować aktywności, których nie podjęliby, gdyby nie zastosowane postanowienia umowne – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Utrzymanie numeru to dodatkowa usługa?**

Wątpliwości Prezesa UOKiK budzi fakt, że spółka P4 nadała „utrzymaniu numeru” walor osobnej usługi, pomimo że przydzielenie i utrzymanie numeru jest niezbędnym elementem składowym usługi telekomunikacyjnej i obowiązkiem operatora.

- Play tłumaczy swoim klientom, że w opłacie za „utrzymanie numeru” mieści się przydzielenie numeru telefonu, zapewnienie jego działania w sieci, pozostawanie w gotowości do świadczenia usług, zapewnienie obsługi klienta oraz możliwości odbierania połączeń, SMS-ów i MMS-ów oraz korzystania z innych usług bez odrębnej opłaty. Pomija przy tym fakt, że niektóre z wymienionych to obowiązki operatora wynikające z faktu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. To mniej więcej tak, jakby taksówkarz do rachunku za przejazd doliczał dodatkowo koszt raty leasingowej, tankowania, ubezpieczenia czy przeglądu technicznego pojazdu – zauważa Prezes Urzędu.

Spółka P4 ma w swojej ofercie również oferty na kartę, w których nie występują opłaty za utrzymanie numeru, a obsługa klienta jest nadal zapewniona.

**Nie tylko Play**

Postępowanie wobec operatora sieci Play to nie jedyne działania UOKiK dotyczące dodatkowych opłat dla konsumentów korzystających z telekomunikacyjnych usług na kartę. Prezes UOKiK postawił zarzuty także Orange Polska. Jeśli postawione zarzuty się potwierdzą, spółkom grozi kara w wysokości do 10 proc. obrotu.

W podobnej sprawie toczy się także postępowanie wyjaśniające wobec spółki Polkomtel.