ORANGE POLSKA – DECYZJA PREZESA UOKIK

* **Orange Polska wypłaci konsumentom rekompensatę za aktywację serwisów podmiotów trzecich i usług nietelekomunikacyjnych spółki – to jeden z efektów decyzji Prezesa UOKiK Tomasza Chróstnego.**
* **Prezes UOKiK przyjrzał się usłudze typu *direct billing* i tzw. flash SMS.**
* **Zobacz w** [**decyzji**](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=26067) **Prezesa UOKiK, kto może liczyć na rekompensatę i w jakiej wysokości.**

**[Warszawa, 21 grudnia 2021 r.]** Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał decyzję zobowiązującą operatora Orange Polska do wypłaty abonentom rekompensaty i zmiany sposobu działania. [Zastrzeżenia wzbudziły](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17568) nieprawidłowości przy aktywacji płatnych usług oferowanych przez Orange Polska i serwisów subskrypcyjnych świadczonych przez inne podmioty dla abonentów Orange.

– *Otrzymywaliśmy skargi od konsumentów, którzy byli zaskoczeni wyższym rachunkiem i nie wiedzieli za co zostały naliczone opłaty. Ze zgłoszeń wynikało, że do aktywacji usług dochodziło nieświadomie – przez kliknięcie w tzw. flash SMS-a, w link na stronie internetowej, w reklamę w grze mobilnej, a także przy wykorzystaniu karty SIM w routerze. Sprawdziliśmy sposób aktywacji tych usług, zasady doliczania przez przedsiębiorcę opłat do rachunku za te treści i odpowiedzi na reklamacje* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Postępowanie dotyczyło:

* **usług nietelekomunikacyjnych świadczonych przez Orange** (aktywowanych m.in. za pośrednictwem powiadomień tzw. flash SMS i kliknięcie przez konsumenta przycisku „OK” po jego otrzymaniu). Chodzi o usługi: „Gdzie jest Dziecko”, „Chroń dzieci w sieci”, „Nawigacja Orange”, „CyberTarcza” oraz „Zabezpiecz PESEL”,
* **usług podmiotów trzecich rozliczanych przez operatora przy wykorzystaniu „Zamów z Orange”** (tzw. direct billing, gdzie opłata automatycznie jest doliczana do rachunku). Są to np. GAMEMINE, KidzInMine, VIDIX.mobi.

W większości były to usługi o charakterze subskrypcyjnym – opłaty potrafiły wynosić przykładowo 7,98 zł za miesiąc, ale i 14,99 zł za tydzień.

W postępowaniu zakwestionowano brak oznaczenia, że kliknięcie przycisku „OK” oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty, brak potwierdzania warunków umów
na trwałym nośniku (praktyka została zaniechana w toku prowadzonego postępowania w listopadzie 2020 r.) czy udzielanie niepełnych odpowiedzi na reklamacje.

**W wydanej decyzji Prezes UOKiK zobowiązał Orange Polska do zrekompensowania strat konsumentom**. [Pobierz decyzję](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=26067) i poznaj szczegóły rekompensaty – oto niektóre z rozwiązań:

* Zamówiłeś nieświadomie dodatkowo płatny serwis lub usługę nietelekomunikacyjną? Operator wypłaci rekompensatę - wyniesie ona podwójną wysokość ceny aktywowanej treści. Dotyczy to byłych i obecnych abonentów, którzy złożyli reklamację do spółki, a która została negatywnie rozpatrzona. Szczegółowe warunki uzyskania rekompensaty znajdują się w [decyzji](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=26067).
* Orange Polska nie będzie stosować flash SMS-ów.
* Zmienią się standardy rozpatrywania reklamacji – odpowiedź będzie zawierać informację o sposobie doliczenia do rachunku, nazwę aktywowanej usługi, informację o tym, kto ją świadczy, sposób aktywacji i dezaktywacji, możliwość blokady.
* Operator będzie pozytywnie rozpatrywał reklamacje z tytułu nieświadomej aktywacji płatnych serwisów i oddawał pobraną opłatę.

Decyzja nie jest prawomocna.

**Konsumencie, pamiętaj:**

Dostajesz powiadomienia o usługach? Operator musi cię poinformować o tym, że **są płatne**. SMS lub powiadomienie muszą zawierać wyraźną informację o tym, że jest to **zamówienie z obowiązkiem zapłaty** oraz podać cenę usługi. **Zwróć uwagę na treść otrzymywanych powiadomień i SMS oraz sposób oznaczenia zamieszczonych w nich przycisków.** Powinieneś otrzymać również na trwałym nośniku potwierdzenie warunków zawarcia umowy świadczenia usługi (przekazane np. e-mailem lub udostępnione w serwisie przedsiębiorcy pod warunkiem zapewnienia przez niego niezmienności treści). Zawsze powinieneś otrzymać informację np. SMS, gdzie możesz znaleźć takie potwierdzenie. Aktywacja płatnych treści zawsze musi się odbywać za twoją **świadomą zgodą**. Jeśli tak się nie stało, złóż reklamację do operatora – możesz także zawiadomić UOKiK, pisząc na uokik@uokik.gov.pl.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka
E-mail: porady@dlakonsumentow.pl
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie
[Urząd Komunikacji Elektronicznej – Centrum Informacji Konsumenckiej](https://cik.uke.gov.pl/) – 22 330 40 00