ORANGE ZWRÓCI KONSUMENTOM OPŁATY ZA KONTAKT Z INFOLINIĄ I WIZYTĘ TECHNIKA – DECYZJA PREZESA UOKIK

* **Musiałe(a)ś płacić za kontakt z infolinią Orange lub nju przy darmowych rozmowach w pakiecie? Wkrótce otrzymasz zwrot kosztów**
* **Prezes UOKiK zobowiązał do tego spółkę Orange Polska.**
* **Sprawdź, czy przysługuje Ci rekompensata i jak ją otrzymać.**

**[Warszawa, 20 września 2023 r.]** Prezes UOKiK wydał decyzję, w której zakwestionował praktyki spółki Orange Polska. Pierwszą z nich było pobieranie opłat za połączenia z infoliniami obsługowymi Orange i nju mobile, również w sytuacji, gdy konsument korzystał z oferty, w której ma darmowe rozmowy do sieci komórkowych i stacjonarnych w ramach posiadanego pakietu. Co więcej, opłaty pobierane były nie tylko za faktyczny czas połączenia z konsultantem, ale również m.in. za czas oczekiwania na takie połączenie.

Działania Orange Polska mogły być niezgodne z ustawą o prawach konsumenta. Przepis jasno wskazuje, że opłata za połączenie z numerem wskazanym przez przedsiębiorcę do kontaktu w sprawie zawartej umowy, nie może być wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą, z której korzysta konsument. Jeżeli posiada ofertę darmowych rozmów, to za próbę skontaktowania się z usługodawcą, nie powinny być pobierane żadne opłaty.

Drugą praktyką zakwestionowaną przez Prezesa UOKiK jest pobieranie opłat (49 zł) za diagnozę, czy doszło do zgłaszanego w reklamacji przez konsumenta uszkodzenia i która ze stron przyczyniła się do jego powstania.

Prezes UOKiK wydał decyzję, w której nałożył na Orange Polska obowiązek wykonania zobowiązania.

- *Dzięki zobowiązaniu do zmiany praktyk Orange zwróci konsumentom zakwestionowane opłaty. Możliwość łatwego odzyskania pieniędzy jest ważna w sytuacji, gdy ze względu na stosunkowo niską wartość roszczeń poszkodowane osoby mogą nie zdecydować się na dochodzenie swoich praw w bardziej skomplikowany sposób, np. przed sądem. Zachęcam wszystkich, których niesłusznie obciążono opłatami, o ubieganie się o zwrot środków od Orange* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Zwrot kosztów za połączenia z infolinią**

Nałożone zobowiązanie dotyczy byłych i obecnych klientów w ofertach Orange i nju, którzy:

* Dzwonili na infolinię od 12 marca 2022 do 12 marca 2023 r.
* Zawarli nową umowę lub zmienili jej warunki po 25 grudnia 2014 r.
* W czasie kontaktu z infolinią posiadali pakiet z nielimitowanymi rozmowami na telefony komórkowe.
* Nie złożyli reklamacji w zakresie kosztów połączenia z infolinią lub otrzymali negatywną odpowiedź

**Co dostaną konsumenci?**

Konsumenci, którym naliczono opłaty, będą mogli wybrać czy chcą otrzymać zwrot kosztów, czy jednorazowo darmowy pakiet danych – 30 GB dla dzwoniących na infolinię Orange i 9 GB – dla osób, które korzystały z usług nju. Obecni klienci usług Orange i nju będą mogli wypełnić specjalny formularz dostępny przez 3 miesiące od daty jego publikacji na stronie internetowej spółki. Osoby, które nie wypełnią formularza również otrzymają zwrot pieniędzy. Zapłacą mniej za rachunek (w ofertach postpaid) lub dostaną doładowanie konta (prepaid).

Konsumenci, którzy nie są już klientami usług Orange i nju mogą otrzymać zwrot opłat, ale będą musieli w tym celu wypełnić formularz na stronie przedsiębiorcy, na co będą mieli 3 miesiące od publikacji przez spółkę informacji o decyzji.

**Zwrot opłat za diagnozę**

Spółka przestanie pobierać opłaty za usługę serwisową asysty technicznej polegającej na diagnozie uszkodzenia. Zwróci również pobrane opłaty w wysokości 49 zł lub jej wielokrotności. Rekompensata będzie przysługiwała konsumentom, którzy:

* Od 7 czerwca 2022 r. do dnia zaprzestania pobierania opłaty zapłacili za diagnozę uszkodzenia. Jeśli ponieśli ten koszt więcej niż jeden raz otrzymają wielokrotność 49 zł.
* Nie mieli pozytywnie rozpatrzonej reklamacji dotyczącej opłat za diagnostykę.

Obecni i byli klienci Orange będący konsumentami, będą musieli w określonym terminie skontaktować się z Orange poprzez czat lub bezpłatną infolinię. Zwrot 49 zł lub wielokrotność tej kwoty otrzymają na podane przez nich konto bankowe.

Obecni klienci Orange będący konsumentami, którzy nie skontaktują się ze spółką we wskazanym terminie również otrzymają rekompensatę. Spółka pomniejszy ich płatności o 49 zł lub wielokrotność tej kwoty.

**Praktyki innych operatorów**

Oprócz spółki Orange Polska, Prezes UOKiK sprawdził praktyki pozostałych trzech największych operatorów telefonii komórkowej dotyczące pobierania opłat za kontakt z infolinią. T-Mobile Polska oraz Polkomtel przeszyły pozytywnie weryfikację, a po uwagach Urzędu dodatkowo poprawiły komunikację skierowaną do konsumentów.  Informują obecnie, że w przypadku posiadania przez abonenta pakietów minut (w tym tzw. pakietów bez limitu) połączenia z infoliniami obsługowymi zostaną z nich rozliczone.

W przypadku P4 (m.in. operator sieci Play) Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające w trakcie którego spółka zmieniła praktyki na korzystne dla konsumentów. Po interwencji UOKiK, od 1 stycznia 2023 r. konsument płaci za połączenie z infolinią P4 jak za krajowe połączenie głosowe z numerem komórkowym w tej sieci zgodnie z ofertą konsumenta. Jeśli posiada bezpłatne połączenia do Play, to dotyczy to również połączenia z infolinią. Jeżeli jego oferta obejmuje pakiet minut, to połączenie zostanie z niego rozliczone. W sytuacji gdy w połączenia do Play są płatne lub wykorzystany zostanie pakiet minut, to spółka naliczy opłatę za połączenie z infolinią określoną w cenniku oferty, jednak nie wyższą niż dotychczasowa cena połączenia.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto: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/) tel. 22 330 40 00