PRAWIE 40 MLN ZŁ KARY DLA POLKOMTELU

* **Polkomtel bezprawnie pobierał opłaty wykraczające poza kwotę abonamentu za dziewięć automatycznie aktywowanych usług, np. „Czasoumilacz” czy „Serwis wyświetlacza”.**
* **Operator sieci Plus nie miał wyraźnej zgody abonentów na takie płatności.**
* **W sumie kara wyniosła 39,4 mln zł.**

**[Warszawa, 30 maja 2019 r.]** Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję wobec spółki Polkomtel, operatora sieci Plus. Stwierdził w niej, że Polkomtel stosował dziewięć praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Dotyczyły one dziewięciu usług (patrz tabelka) niewliczanych do kwoty abonamentu, które Polkomtel automatycznie uruchamiał przy podpisaniu umowy. Przez pierwszy miesiąc lub dwa były one bezpłatne, a potem konsument musiał albo z nich zrezygnować, albo uiszczać dodatkowe opłaty. W zależności od usługi było to od 2 do nawet 20 zł miesięcznie, a często operator aktywował jednej osobie kilka usług.

Przepisy ustawy o prawach konsumenta wymagają, aby przedsiębiorca przed podpisaniem umowy uzyskał wyraźną zgodę klienta na każdą dodatkową płatność. W tym przypadku chodzi o opłaty za usługi, które nie były objęte abonamentem. Część z nich miała charakter rozrywkowy, inne wiązały się np. z bezpieczeństwem. – *Polkomtel takich wyraźnych zgód konsumentów nie miał. Informacje na temat zlecenia aktywacji tych usług i opłat za nie znajdowały się w odrębnych od umowy dokumentach, czyli regulaminach promocji. Klient podpisując umowę, akceptował również treść ogólnego oświadczenia wskazującego, że zapoznał się z dokumentami składającymi się na umowę. Jak wynika z reklamacji, część konsumentów nawet nie była świadoma, że co miesiąc dodatkowo płaciła np. za „Czasoumilacz”* – mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Za każdą z praktyk UOKiK nałożył na Polkomtel karę. W sumie spółka musi zapłacić 39 457 264 zł. To nie pierwsza decyzja urzędu w tego typu sprawie. W grudniu 2016 r. UOKiK nałożył [15 mln zł kary na T-Mobile Polska](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12830) (decyzja jest nieprawomocna, bo spółka odwołała się do sądu). – *Mam nadzieję, że wskutek działań UOKiK takie praktyki znikną z rynku. Konsumenci muszą mieć zawsze zapewnioną możliwość podjęcia świadomej i swobodnej decyzji, czy chcą korzystać z dodatkowo płatnych usług* – mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Kara to nie wszystko. Po uprawomocnieniu się decyzji Polkomtel musi też zawiadomić o niej konsumentów poprzez opublikowanie jej treści na swojej stronie internetowej. Dodatkowo ma zamieścić komunikat w dwóch ogólnopolskich dziennikach oraz wysłać listy polecone do wszystkich abonentów, od których choć raz pobrał opłatę za którąkolwiek z automatycznie aktywowanych usług. Dowiedzą się z nich, że **prawomocne decyzje prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu**. Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki są dla sądu wiążące. Będzie to pomocne dla tych konsumentów, którzy chcą dochodzić swoich praw w sądzie, np. jeśli Polkomtel pobierał od nich opłaty za jedną lub kilka automatycznie aktywowanych dodatkowych usług, a gdy zażądali zwrotu - odrzucił reklamację. Na decyzję UOKiK konsumenci mogą się także powołać przy składaniu reklamacji u operatora.

Decyzja nie jest prawomocna, Polkomtel może się odwołać do sądu w terminie miesiąca od jej doręczenia.

**Zakwestionowane usługi:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usługa:** | **Opis** | **Miesięczna opłata\* (zł)** |
| „Czasoumilacz” | Możliwość wyboru sygnału, który słyszy osoba oczekująca na połączenie | 2,02 |
| „Serwis Wyświetlacza” | Bezpłatna diagnoza oraz naprawa lub wymiana wyświetlacza | 4,99 |
| „Ochrona Internetu” | Ochrona przed zagrożeniami z sieci, możliwość blokowania stron nieodpowiednich dla dzieci | 2,99 |
| „Gdzie Jest Bliski” | Możliwość lokalizacji bliskich osób poprzez namierzanie ich karty SIM | 5 |
| „Usługa transmisji danych do IPLA” | Możliwość korzystania z wideo na żądanie w aplikacji IPLA | 10 |
| „Usługa transmisji danych do HBO GO” | Możliwość korzystania z wideo na żądanie w serwisie HBO GO | 20 |
| „Plus Music News” | Dostarczanie biuletynu z nowościami muzycznymi | 19,99 |
| „Połączenia bez limitu na numery stacjonarne” | Możliwość dzwonienia bez ograniczeń na krajowe numery stacjonarne | 10 |
| „Bezpieczny Internet” | Transmisja danych | 5-20 |

\*po upływie czasu bezpłatnej promocji

**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  
Regionalne Ośrodki Konsumenckie – [Dlakonsumenta.pl](http://dlakonsumenta.pl/)