TELEFONY NA KARTĘ – DECYZJA UOKiK

* **UOKiK sprawdza czy operatorzy komórkowi oddają konsumentom niewykorzystane pieniądze, gdy minie ważność konta na kartę.**
* **W takich krajach jak Niemcy, Austria, Węgry, Chorwacja, Hiszpania, zwrot niewykorzystanych środków jest powszechną praktyką.**
* **Urząd wydał pierwszą decyzję w tej sprawie.**

**[Warszawa, 10 lutego 2020 r.]** Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów we wrześniu 2016 r. wszczął [postępowania przeciwko czterem największym operatorom](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12582) - Orange Polska, P4, Polkomtel oraz T-Mobile Polska. Wątpliwości budziło to, że **brak kolejnego doładowania telefonu na kartę oznaczał, że przepadają niewykorzystane środki**. Podstawą do przyjrzenia się tej praktyce były skargi konsumentów. **Pierwsze postępowanie właśnie się zakończyło**. – *Uznałem, że Polkomtel naruszył zbiorowe interesy konsumentów, dlatego nałożyłem na przedsiębiorstwo karę ponad 20 mln zł. Liczyliśmy, że operator wystąpi z propozycją wydania decyzji zobowiązującej, pomimo długiego czasu trwania postępowania tak się nie stało. Co więcej - praktyka nadal trwa* – mówi Tomasz Chróstny, prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z regulaminem Polkomtelu, jeżeli np. ktoś posiada tzw. *Taryfę elastyczną na kartę*, to po doładowaniu za 50 zł, będzie mógł przez 90 dni wykonywać połączenia. Gdy nie wykorzysta wszystkich środków i nie doładuje ponownie karty, to one przepadają. Jedynym sposobem na odzyskanie pieniędzy jest złożenie reklamacji – wpływają one jednak na konto abonenckie, a nie są wypłacane w gotówce. Ta możliwość nie dotyczy jednak osób, które już nie korzystają z usług tego operatora. Tym samym Polkomtel utrudnia zmianę firmy telekomunikacyjnej.

*– Na rynku usług telekomunikacyjnych panuje duża konkurencja, więc konsument powinien móc swobodnie wybierać najlepsze dla siebie oferty pre-paid. Tak się jednak nie dzieje bowiem konsument jest zmuszony do wykupywania doładowań tylko od jednego operatora z obawy przed utratą zgromadzonych na karcie środków pieniężnych. To operator dysponuje środkami swoich klientów i powinien je zwrócić na wniosek konsumenta automatycznie tak, jak się to odbywa na innych, europejskich rynkach –* dodaje prezes UOKiK.W takich państwach jak Niemcy, Austria, Węgry, Chorwacja czy Hiszpania zwrot niewykorzystanych środków jest powszechną praktyką.

**Kara za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wyniosła ponad 20 mln zł (20 433 226 zł)**. Prezes UOKiK nakazał Polkomtelowi zaniechać tej praktyki i opublikować rozstrzygnięcie urzędu na stronie internetowej operatora.

Konsumentów zachęcamy do składania reklamacji – każdy może się powołać na decyzję UOKiK i żądać zwrotu niewykorzystanych środków.

**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: 22 299 60 90 – [Dlakonsumenta.pl](http://dlakonsumenta.pl/)  
[Urząd Komunikacji Elektronicznej – Centrum Informacji Konsumenckiej](https://cik.uke.gov.pl/) – 22 330 4000