T-MOBILE – POSTĘPOWANIE PREZESA UOKIK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie przeciwko T-Mobile Polska.**
* **UOKiK otrzymywał skargi na płatne serwisy aktywowane z wykorzystaniem usługi direct billing – wielu konsumentów skarży się na przypadkowe uruchomienie płatnych serwisów podczas przeglądania internetu, np. przez kliknięcie w reklamę.**
* **Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 20 października 2021 r.]** Do UOKiK docierało wiele sygnałów na dodatkowo płatne serwisy, takie jak Wizzgames, Gameland (gry), Zaplium, Dealsaint (dostęp do zniżek) oraz Vodoline (filmy vod). Płatności za nie są pobierane cyklicznie lub jednorazowo, a opłata automatycznie doliczana do rachunku. Usługi te są **świadczone przez podmioty trzecie, a rozliczane są przez operatora T-Mobile Polsk**a przy wykorzystaniu usługi „Zamów z T-Mobile” (tzw. usługa typu direct billing, gdzie opłata za treści podmiotów trzecich automatycznie jest doliczana do rachunku).

**Wiele osób, które zgłosiły się do UOKiK, było nieświadomych, że aktywowały takie serwisy**. Następowało to podczas przeglądania internetu, np. w wyniku przypadkowego kliknięcia w reklamę, niekiedy przy wykorzystaniu karty SIM w routerze (potwierdzenie aktywacji przychodziło na router). Numer telefonu abonenta jest automatycznie sczytywany i na tej podstawie naliczane są opłaty. Z informacji od abonentów wynikało, że przed aktywacją serwisów nie musieli oni podejmować żadnych dodatkowych czynności, np. potwierdzić PINem otrzymanym SMSem chęci korzystania z płatnych usług. O naliczeniu opłat dowiadywali się z rachunku telefonicznego. Fakt, że mogło dochodzić do przypadkowych aktywacji usług, potwierdzali też abonentom konsultanci. Zdaniem operatora, aktywacja każdorazowo następuje przez kliknięcie przycisku „zamawiam i płacę”, jednak konsumenci w treści skarg wskazywali co innego. Prezes UOKiK zweryfikuje to szczegółowo w postępowaniu wszczętym przeciwko T-Mobile Polska.

Wątpliwości Prezesa UOKiK budzi **brak weryfikacji przez operatora czy do zamówienia płatnych usług doszło za wyraźną i świadomą zgodą konsumenta**. – *Zgodnie z dobrym obyczajem, pobieranie dodatkowych opłat jest możliwe tylko na podstawie uprzedniej, wyraźnej woli konsumenta. Takim potwierdzeniem może być wpisanie hasła lub numeru PIN, odesłanie SMSa. Operator powinien stosować taki mechanizm uwierzytelniający, aby nie dochodziło do przypadkowej aktywacji. Niewystarczające jest w tym zakresie bazowanie jedynie na informacjach od kontrahentów prowadzących strony internetowe, na których dochodziło do rzekomych aktywacji* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Zarzuty Prezesa UOKiK ponadto dotyczą:

* Niepotwierdzania konsumentom warunków zawarcia umowy o świadczenie usługi „Zamów z T-Mobile” na trwałym nośniku.
* Udzielania niepełnych odpowiedzi na reklamacje – T-Mobile nie odnosił się do zastrzeżeń abonentów, nie weryfikował okoliczności aktywacji usługi. Tym samym operator mógł naruszyć dobre obyczaje.
* Braku na rachunkach danych, które umożliwiłyby zorientowanie się konsumentowi co to za usługi i który podmiot je świadczy – pojawiały się jako: *inne opłaty - zakupy elektroniczne/usługi elektroniczne, usługi premium – diect billing*. Operator nie zawsze wskazywał nazwy aktywowanych usług, kto je świadczy, tym samym konsument może nie wiedzieć za co płaci.

**Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów może zakończyć się nałożeniem kary finansowej do 10 proc. ubiegłorocznego obrotu.**

To nie jedyne działania Prezesa UOKiK związane z nieświadomą aktywacją serwisów serwisów subskrypcyjnych – w toku jest [postępowanie przeciwko Orange Polska](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17568).

**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. Powinieneś otrzymać na trwałym nośniku (np. e-mailem) potwierdzenie zamówienia płatnych serwisów. Aktywacja zawsze musi się odbywać za twoją **świadomą zgodą**.

Jeżeli zauważysz, że operator doliczył do twojego rachunku opłatę za jakieś usługi (np. na rachunku widnieje opłata za „usługi elektroniczne”), skontaktuj się z nim i zapytaj o jakie usługi chodzi. Powinieneś dostać jasną informację o tym, co to jest za usługa i kto ją świadczy.

**Zmiany w prawie**

W związku z dostrzeżonymi nieprawidłowościami związanymi z wykorzystaniem usługi *direct billing* planowane jest uregulowanie zasad świadczenia tego typu usług przy okazji implementacji przepisów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającej Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej (EKŁE). Prezes Urzędu w toku prac prowadzonych przez Ministerstwo Cyfryzacji zgłosił prokonsumenckie uwagi do projektu ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, który po raz pierwszy ma uregulować tego rodzaju usługi (w projekcie ustawy definiowanych jako usługa fakultatywnego obciążania rachunku). Zgłoszone uwagi miały na celu wypracowanie rozwiązań, które uniemożliwią aktywację serwisów bez wyraźnej zgody konsumenta. Prezes Urzędu zwrócił również uwagę na potrzebę zastrzeżenia, że świadczenie usługi *direct billingu* wymagać powinno uzyskania uprzedniej zgody abonenta.

**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