OPŁATY ZA POŁĄCZENIA Z INFOLINIĄ ORANGE – ZARZUTY PREZESA UOKiK

* **UOKiK otrzymał skargi dotyczące pobierania opłat za połączenia z infoliniami od klientów sieci Orange i nju mobile, na przykład przy składaniu reklamacji lub zgłaszaniu awarii.**
* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie właściwe przeciwko Orange Polska.**
* **Przygląda się również praktykom T-Mobile, w toku jest również postępowanie wyjaśniające wobec P4.**
* **Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów grozi kara do 10 procent obrotu.**

**[Warszawa, 12 września 2022 r.]** Do UOKiK docierały sygnały dotyczące opłat za połączenia z infoliniami obsługowymi Orange i nju mobile, służącymi do zgłaszania usterek i reklamacji. Opłaty za połączenia są naliczane również w sytuacji, gdy konsument korzysta z oferty, w której ma nielimitowane rozmowy do sieci komórkowych i stacjonarnych w ramach abonamentu. Co więcej, opłaty są pobierane nie tylko za faktyczny czas połączenia z konsultantem, ale również za czas oczekiwania na takie połączenie.

Wiele osób, które zgłosiły się do UOKiK, było nieświadomych, że połączenia z infolinią są płatne, w sytuacji, gdy w ramach wybranego pakietu mają nielimitowane rozmowy. Fragment jednej ze skarg: „*Gdy np. usługa nie działa, tak jak teraz u mnie Tv - muszę zadzwonić i to zgłosić. Paradoksem jest to, że to ja muszę zapłacić za to, że zgłaszam u nich awarie na usługach które oni dostarczają. (…) czekam 20 minut na infolinii, a i tak nikt nie odebrał. A płacić za to będę musiał - dodam że pomimo tego że mam telefon w Orange – bez limitów do wszystkich - ale nie do biura obsługi Orange.”*

Działania Orange Polska mogą być niezgodne z artykułem 11 ustawy o prawach konsumenta, który stanowi, że „jeżeli przedsiębiorca wskazuje numer telefonu przeznaczony do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, opłata dla konsumenta za połączenie z tym numerem nie może być wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument”.

*- Orange nie powinien obciążać swoich klientów kosztami połączeń z infolinią obsługową w taryfach, w których konsumenci nie są obciążani kosztami za połączenia z numerami komórkowymi. W takiej sytuacji, połączenie z udostępnianym numerem komórkowym infolinii powinno być bezpłatne. Co więcej, pobieranie opłat za połączenia reklamacyjne lub zgłoszenia awarii może stanowić przenoszenie na konsumentów ryzyka gospodarczego prowadzonej działalności. Takie działanie może zniechęcać konsumentów do dochodzenia roszczeń, np. gdy opłata za połączenie z infolinią przewyższać będzie kwotę sporną* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Drugą praktyką zakwestionowaną przez Prezesa UOKiK jest pobieranie opłat za diagnozę, czy do zgłaszanego przez konsumenta w postępowaniu reklamacyjnym uszkodzenia doszło, oraz tego która ze stron przyczyniła się do jego powstania.

*- Naliczenie opłaty następuje już po dokonaniu diagnozy uszkodzenia. Wzywając technika konsument nie wie, czy usługa będzie odpłatna czy nie, co może powodować wątpliwości czy zdecydować się na naprawę. Obowiązkiem każdego przedsiębiorcy świadczącego usługi jest bezpłatne sprawdzenie zasadności kierowanych do niego zgłoszeń reklamacyjnych* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

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

To nie jedyne działania Prezesa UOKiK względem Orange Polska. Kilka miesięcy temu zakończyło się [postępowanie dotyczące aktywacji płatnych usług dodatkowych bez wyraźnej zgody konsumenta](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18465).

**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