

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](#) - 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 Polkomtela, 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

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie

Regionalne Ośrodki Konsumenckie: 22 299 60 90 - Dlakonsumenta.pl

[Urząd Komunikacji Elektronicznej - Centrum Informacji Konsumenckiej](#) - 22 330 4000

