

Orange Polska ma wypłacić abonentom rekompensatę za aktywację serwisów podmiotów trzecich i usług niefonowych spółki – taki obowiązek nakłada na firmę decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zakwestionowano m.in. brak oznaczenia, że kliknięcie przycisku „OK” oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty oraz brak potwierdzania warunków umów na trwałym nośniku.

Prezes UOKiK wydał decyzję zobowiązującą operatora Orange Polska do wypłaty abonentom rekompensaty i zmiany sposobu działania. Zastrzeżenia Urzędu wzbudziły nieprawidłowości przy aktywacji płatnych usług oferowanych przez Orange Polska i serwisów subskrypcyjnych świadczonych przez inne podmioty dla abonentów Orange.

Czytaj: UOKiK zarzuca Orange naruszenie praw konsumentów przy rozliczaniu płatnych usług>>

– Otrzymywaliśmy skargi od konsumentów, którzy byli zaskoczeni wyższym rachunkiem i nie wiedzieli za co zostały naliczone opłaty. Ze zgłoszeń wynikało, że do aktywacji usług dochodziło nieświadomie – przez kliknięcie w tzw. flash SMS-a, w link na stronie internetowej, w reklamę w grze mobilnej, a także przy wykorzystaniu karty SIM w routerze. Sprawdziliśmy sposób aktywacji tych usług, zasady doliczania przez przedsiębiorcę opłat do rachunku za te treści i odpowiedzi na reklamacje – mówi Tomasz Chróstny, prezes UOKiK.

Postępowanie dotyczyło:

usług niefonowych świadczonych przez Orange (aktywowanych m.in. za pośrednictwem powiadomień tzw. flash SMS i kliknięcie przez konsumenta przycisku „OK” po jego otrzymaniu). Chodzi o usługi: „Gdzie jest Dziecko”, „Chroń dzieci w sieci”, „Nawigacja Orange”, „CyberTarcza” oraz „Zabezpiecz PESEL”,  
usług podmiotów trzecich rozliczanych przez operatora przy wykorzystaniu „Zamów z Orange” (tzw. direct billing, gdzie opłata automatycznie jest doliczana do rachunku). Są to np. GAMEMINE, KidzInMine, VIDIX.mobi.  
Jak stwierdził UOKiK, w większości były to usługi o charakterze subskrypcyjnym – opłaty potrafiły wynosić przykładowo 7,98 zł za miesiąc, ale i 14,99 zł za tydzień.

W postępowaniu zakwestionowano brak oznaczenia, że kliknięcie przycisku „OK” oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty, brak potwierdzania warunków umów na trwałym nośniku (praktyka została zaniechana w toku prowadzonego postępowania w listopadzie 2020 r.) czy udzielanie niepełnych odpowiedzi na reklamacje.

**Czytaj więcej na Prawo.pl:**

[https://www.prawo.pl/prawo/orange-zaplaci-klientom-za-bezprawna-aktywacje-serwisow\\_512462.html](https://www.prawo.pl/prawo/orange-zaplaci-klientom-za-bezprawna-aktywacje-serwisow_512462.html)