



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*TOMASZ CHRÓSTNY*

Warszawa, 31 sierpnia 2023 r.

DOZIK-3.610.3.2022.KJ

Wersja jawna

(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [\*\*\*])

**DECYZJA NR DOZIK 8/2023**

I.

Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Spółka”, „Orange”) stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1. pobieraniu od konsumentów opłat za połączenia z infoliniami obsługowymi dla klientów indywidualnych o numerze \*100 lub 510 100 100 dla klientów usług Orange, a także \*610 lub 690 610 610 dla klientów usług nju, w ofertach taryfowych z bezpłatnymi połączeniami standardowymi w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej, co może naruszać art. 11 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.);
2. naliczaniu konsumentom opłaty za usługę serwisową asysty technicznej polegającej na diagnozie uszkodzenia zgłaszanego w toku postępowania reklamacyjnego, co może stanowić praktykę, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 poz. 2070), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.);

po zobowiązaniu się przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń oraz usunięcia ich skutków, Prezes Urzędu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania - we wskazanych poniżej terminach - zobowiązania do:

A. przyznania konsumentom, którzy:

- a) wykonali połączenie na jeden z następujących numerów infolinii obsługowych \*100, 510 100 100, \*610, 690 610 610 w okresie od 12 marca 2022 r. do 12 marca 2023 r.;
- b) zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zmienili jej warunki po 25 grudnia 2014 r.;
- c) na moment wykonywania połączenia, o którym mowa w pkt A.a, korzystali z oferty z nielimitowanymi połączeniami z numerami komórkowymi, lub z oferty, w której korzystali z pakietów lub dodatkowych usług nielimitowanych połączeń z numerami komórkowymi;
- d) nie złożyli reklamacji, dotyczącej połączeń wskazanych w pkt A.a, która została przez Spółkę rozpatrzona pozytywnie;

oraz którzy spełniają następujące warunki:

A.1.

- na dzień publikacji informacji o decyzji, zgodnie z pkt E rozstrzygnięcia decyzji, **będą abonentami** Spółki, niezależnie od posiadanej oferty
- w terminie 3 miesięcy od daty publikacji formularza zwrotów na stronie Spółki, o którym mowa w pkt E.2 rozstrzygnięcia decyzji, za jego pomocą **zwrócą się do Orange z wnioskiem** o zwrot opłat albo przyznanie pakietu danych

**zwrotu opłat** poniesionych przez konsumenta z tytułu połączeń wykonanych z infoliniami i w czasie wskazanym w pkt A.a, na rachunek bankowy konsumenta, pod warunkiem podania przez konsumenta w formularzu zgłoszenia wniosku danych, za pomocą których możliwa będzie weryfikacja uprawnienia do zwrotu, oraz danych dotyczących rachunku bankowego umożliwiającego realizację zwrotu

albo

**jednorazowego dodatkowego pakietu transmisji danych** do wykorzystania w ofercie, z której konsument korzysta w momencie składania wniosku bez podwyższania ceny tej oferty, przez 30 dni od dnia jego aktywacji. Niezależnie od sumy naliczonych opłat za połączenia z infoliniami przyznawane konsumentom pakiety będą wynosić: 30 GB za połączenia naliczone w ofercie prepaid Orange, 30 GB za połączenia naliczone w ofercie postpaid Orange, 9 GB za połączenia naliczone w ofercie nju mobile. W przypadku wykonania przez konsumenta połączenia z jednym z ww. numerów infolinii z więcej niż jednego numeru, konsument będzie uprawniony do uzyskania tylu pakietów, z ilu numerów zainicjował kontakt. Pakiety te przyznane zostaną również konsumentom, którzy zainicjowali połączenie z infolinią z numeru stacjonarnego - przyznane pakiety będą możliwe do wykorzystania na numerach mobilnych, na których Spółka świadczy im usługi. Jeśli konsument nie korzysta z oferty mobilnej Spółka pomniejszy wartość przyszłych płatności za usługę, z której konsument korzysta, o kwotę opłat naliczonych za połączenie z ww. infoliniami w czasie wskazanym w pkt A.a.



## A.2.

- na dzień publikacji informacji o decyzji, zgodnie z pkt E rozstrzygnięcia decyzji, **będą abonentami** Spółki, niezależnie od posiadanej oferty
- **nie wystąpili z wnioskiem** o zwrot opłaty albo przyznanie pakietu danych w terminie 3 miesięcy od daty publikacji formularza zwrotu na stronie Spółki, o którym mowa w pkt E.2 rozstrzygnięcia decyzji

**zwrotu opłat** poniesionych przez konsumenta z tytułu połączeń wykonanych z infoliniami i w czasie wskazanym w pkt A.a, przez:

- w stosunku do konsumentów korzystających z oferty Flex - rabatowanie ostatniej płatności za usługi, z których konsument skorzystał;
- w stosunku do konsumentów korzystających z usług postpaid - pomniejszenie wartości do zapłaty za usługi, z których konsument skorzystał;
- w stosunku do konsumentów korzystających z usług prepaid - doładowanie konta pozwalające konsumentowi na wykorzystanie środków w celu skorzystania z usług świadczonych przez Spółkę.

## A.3.

- na dzień publikacji przez Spółkę informacji o decyzji, zgodnie z pkt E rozstrzygnięcia decyzji, **nie będą abonentami żadnej z usług** Spółki
- w terminie 3 miesięcy od publikacji przez Spółkę informacji o decyzji, zgodnie z pkt E rozstrzygnięcia decyzji, **zwrócą się do Orange z wnioskiem** o zwrot opłat

**zwrotu opłat** poniesionych przez konsumenta z tytułu połączeń wykonanych z infoliniami i w czasie wskazanym w pkt A.a na rachunek bankowy konsumenta pod warunkiem podania przez konsumenta danych, za pomocą których możliwa będzie weryfikacja uprawnienia do zwrotu, oraz danych dotyczących rachunku bankowego umożliwiającego realizację zwrotu

**B.** Zobowiązanie wymienione w pkt A.1 będzie podlegało wykonaniu w następujący sposób:

### B.1.

Konsument będzie zobowiązany do podania w formularzu wniosku aktualnego numeru telefonu (nie będzie to musiał być numer, z którego zostało wykonane połączenie na infolinię, o której mowa w pkt A.a) oraz numeru PESEL (lub innego numeru dokumentu, który podał Spółce zawierając umowę).

### B.2.

Po pozytywnej weryfikacji uprawnienia do zwrotu konsument w formularzu będzie mógł - w czasie rzeczywistym - zapoznać się z sumaryczną opłatą naliczoną w czasie wskazanym w pkt A.a z tytułu połączeń z infoliniami, wykonanych ze wszystkich numerów, oraz z sumaryczną wielkością pakietu danych przysługującą mu w zamian za zwrot ww. opłaty.

### B.3.

W dalszym kroku konsument będzie mógł wybrać sposób zwrotu:



- w przypadku wyboru zwrotu opłaty na rachunek bankowy konsument będzie zobowiązany podać dane niezbędne do zwrotu opłat (w tym numer konta) oraz numer telefonu, na który Spółka skieruje informację o przyznaniu zwrotu opłaty;
- w przypadku wyboru pakietu transmisji danych konsument będzie zobowiązany podać numer telefonu, na który Orange udzieli informacji o zasadach i sposobie wykorzystania pakietu danych oraz informację o przyznaniu zwrotu w tej formie.

#### **B.4.**

Spółka zweryfikuje otrzymane wnioski w terminie 7 dni od zamknięcia formularza przeznaczanego do składania wniosków, ustalając grupę konsumentów uprawnionych do otrzymania zwrotu naliczonych opłat lub darmowego pakietu transmisji danych, zgodnie z pkt A.1 oraz grupę konsumentów, których umowy zakończyły się po wybraniu przez nich jednorazowego pakietu transmisji danych.

#### **B.5.**

Zakończenie procesu zwrotów opłat zgodnie z dyspozycją konsumenta wyrażoną w formularzu zwrotu nastąpi w terminie 7 miesięcy i 21 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

#### **B.6.**

Konsument w dniu realizacji zwrotu otrzyma sms:

- w przypadku wyboru zwrotu środków, klienci oferty Flex otrzymają wiadomość o treści: *„W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot XX,YY zł [w miejsce XX,YY podana zostanie kwota zwrotu]. Zwrot zrealizujemy poprzez rabatowanie ostatniej Twojej płatności za Plan. Pozdrawiamy Orange Flex.”*
- w przypadku wyboru pakietu dodatkowych GB, klienci oferty Flex otrzymają wiadomość o treści: *„W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 przesyłamy Ci jednorazowy kod: XXXXXXXXXXXX [w miejsce XXXXXXXXXXXX zostanie podany indywidualny zmienny kod] na pakiet XX GB [w miejsce XX podana zostanie wartość pakietu] na 30 dni. Możesz go wykorzystać do DD.MM.RRRR [w miejsce DD.MM.RRRR zostanie podana data, do której możliwe będzie wykorzystanie pakietu danych]. Wejdź do aplikacji Orange Flex do sekcji Mój profil, Kody promocyjne i aktywuj kod. Pozdrawiamy, Orange Flex.”*
- w przypadku wyboru zwrotu środków, klienci pozostałych ofert otrzymają wiadomość o treści: *„W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot XX,YY zł [w miejsce XX,YY podana zostanie kwota zwrotu] na podany we wniosku rachunek bankowy. Pozdrawiamy, Orange.”*
- w przypadku wyboru pakietu dodatkowych GB, klienci pozostałych ofert otrzymają wiadomość o treści: *„Otrzymałeś kod na jednorazowy pakiet XX GB [w miejsce XX podana zostanie wartość pakietu] w związku z decyzją UOKiK NR DOZIK 8/2023. Aby z niego skorzystać wyślij XXXX [w miejsce XXXX podana zostanie treść smsa zwrotnego] na numer XXXX [w miejsce XXXX podany zostanie numer, na który należy*



wysłać sms zwrotny w celu aktywacji pakietu transmisji] z tego numeru telefonu. Kod jest ważny 12 miesięcy a sam pakiet danych możesz wykorzystać w ciągu 30 dni. Nic więcej nie musisz robić. Pozdrawiamy, Orange.”

C. Zobowiązanie wymienione w pkt A.2 będzie podlegało wykonaniu w następujący sposób:

**C.1.**

Spółka w terminie 7 dni od zamknięcia formularza przeznaczonego do składania wniosków, ustali grupę konsumentów uprawnionych do otrzymania zwrotu opłat przez pomniejszenie wartości do zapłaty za usługi lub doładowanie konta.

**C.2.**

Zakończenie procesu zwrotów nastąpi w terminie 7 miesięcy i 21 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

**C.3.**

Konsument, o ile Orange będzie dysponować należącym do niego numerem komórkowym, w dniu realizacji zwrotu otrzyma sms:

- konsumenci korzystający z oferty Flex otrzymają wiadomość o treści: „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot XX,YY zł [w miejsce XX,YY podana zostanie kwota zwrotu]. Zwrot zrealizujemy poprzez rabatowanie ostatniej Twojej płatności za Plan. Pozdrawiamy Orange Flex.”
- konsumenci korzystający z usług postpaid otrzymają wiadomość o treści: „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot XX,YY zł [w miejsce XX,YY podana zostanie kwota zwrotu]. Zwrot zrealizujemy poprzez pomniejszenie wartości do zapłaty za usługi z których skorzystasz. Pozdrawiamy Orange.”
- konsumenci korzystający z usług prepaid otrzymają wiadomość o treści: „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot XX,YY zł [w miejsce XX,YY podana zostanie kwota zwrotu]. Zwrot zrealizujemy poprzez doładowanie Twojego konta. Pozdrawiamy Orange.”

D. Zobowiązanie wymienione w pkt A.3 będzie podlegało wykonaniu w następujący sposób:

**D.1.**

Po weryfikacji przez Orange uprawnienia do otrzymania zwrotu opłat poniesionych z tytułu połączeń z infoliniami naliczonych w czasie wskazanym w pkt A.a, konsument otrzyma listem zwykłym pisemną informację potwierdzającą uprawnienie do otrzymania zwrotu opłat, o ile Orange będzie dysponować danymi adresowymi abonenta na terenie Polski. W piśmie zostaną wskazane niezbędne informacje - w tym czas i sposób na złożenie wniosku, kwota zwrotu oraz informacje potrzebne do weryfikacji uprawnienia (poufny ciąg znaków).



#### D.2.

Składając wniosek konsument będzie zobowiązany podać w celu weryfikacji poufny ciąg znaków zawarty w treści pisma.

#### D.3.

Po pozytywnej weryfikacji uprawnienia konsument będzie mógł w formularzu - w czasie rzeczywistym - zapoznać się z sumaryczną opłatą naliczoną w czasie wskazanym w pkt A.a z tytułu połączeń z infoliniami, wykonanych ze wszystkich numerów.

#### D.4.

Wnosząc o zwrot opłaty konsument będzie zobowiązany podać dane (w tym numer konta) niezbędne do zwrotu opłat oraz numer telefonu niezbędny do potwierdzenia przyznania zwrotu opłaty.

#### D.5.

Spółka w terminie 7 dni od zamknięcia formularza przeznaczonego do składania wniosków ustali grupę konsumentów uprawnionych do otrzymania zwrotu naliczonych opłat lub darmowego pakietu transmisji danych.

#### D.6.

Zakończenie procesu zwrotów opłat zgodnie z dyspozycją konsumenta wyrażoną w formularzu zwrotu nastąpi w terminie 7 miesięcy i 21 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

#### D.7.

Konsument w dniu realizacji zwrotu otrzyma sms:

- „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 do 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot XX,YY zł [w miejsce XX,YY podana zostanie kwota zwrotu]. Pozdrawiamy, Orange.”

E. Poinformowania uprawnionych konsumentów, o których mowa w pkt A.1-3, o możliwości, sposobie i terminie wyboru formy zwrotu, w dniu następującym po dniu uprawomocnienia się decyzji, w drodze publikacji na stronach internetowych Orange mieszczących się pod adresem [www.orange.pl](http://www.orange.pl) i [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl), na koszt Orange Polska:

#### E.1.

Komunikatu o treści: „Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023, w sprawie opłat za połączenia z infoliniami i usługę diagnozy. Dowiedz się więcej” (dalej: „Komunikat”), odsyłającego do podstrony zawierającej informację o treści zobowiązania a także hipertączy do decyzji Prezesa UOKiK w wersji jawnej oraz formularza zwrotu.

#### E.2.

Oświadczenia o treści:

### „Informujemy



Prezes UOKiK w dniu X [w miejsce X podana zostanie data wydania decyzji] wydał decyzję nr **DOZIK 8/2023** w sprawie stosowania praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów w zakresie:

- 1) naliczania opłat klientom indywidualnym za połączenia z infolinią:
  - Orange \*100 lub 510 100 100 oraz
  - nju mobile \*610 lub 690 610 610
- 2) naliczania opłat za usługę diagnozy uszkodzenia usług stacjonarnych

Poniżej dowiedzą się Państwo więcej o części naszego zobowiązania dotyczącego zwrotu opłat za połączenia z infoliniami. O możliwości, sposobie i terminie zwrotu opłat za usługę diagnozy poinformujemy na naszej stronie internetowej w późniejszym terminie.

### Co zrobimy

Jeśli jesteście lub byliście Państwo klientem - a jednocześnie konsumentem, zwrócimy poniesione koszty.

Jakie zwroty opłat uznaliśmy	Komu zwrócimy koszty
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwrócimy Państwu równowartość opłat, które naliczyliśmy za połączenia z infoliniami. Zwrot otrzymacie Państwo na swoje konto bankowe albo</li> <li>• Przyznamy Państwu jednorazowo dodatkowy pakiet danych (bez podwyższania ceny oferty). Włączymy go na numerze, który łączył się z infolinią Orange lub NJU mobile.</li> </ul>	<p>Opłaty zwrócimy klientom - konsumentom, którzy spełnią łącznie warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dzwonili na infolinię Orange lub nju mobile między 12 marca 2022 r. a 12 marca 2023 r.,</li> <li>• zawarli lub zmienili jej warunki po 25 grudnia 2014 r.,</li> <li>• w chwili kontaktu z naszą infolinią korzystali z oferty z nielimitowanymi połączeniami na numery komórkowe albo z oferty z pakietem podstawowym lub dodatkowymi usługami, dającymi nielimitowane połączenia na numery komórkowe,</li> <li>• nie mieli pozytywnie rozpatrzonej reklamacji dotyczącej opłat za połączenia z infoliniami</li> <li>• w dniach od [data] do [data] [podane daty uwzględnią termin na złożenie wniosku], wypełnią formularz [link pod słowem formularz] z wnioskiem o zwrot opłat lub przyznanie pakietu danych.</li> </ul>

### Jakie działania są po Państwa stronie

<p><b>Jeśli nie jesteście Państwo już Klientami Orange</b></p> <p>Otrzymacie Państwo od nas pismo z informacjami potrzebnymi do złożenia wniosku.</p>	<p>Aby otrzymać zwrot opłat na konto bankowe, wypełnijcie Państwo dedykowany <b>formularz</b> dostępny na naszej stronie [link pod słowem formularz]</p>	<p>Link do formularza będzie aktywny w dniach od [data] do [data] [podane daty uwzględnią termin na złożenie wniosku]</p>
---	--	---



<p><b>Jeśli jesteście Państwo Klientami Orange</b></p>	<p>Aby otrzymać zwrot opłat na konto bankowe lub jednorazowy pakiet danych wypełnijcie Państwo dedykowany formularz dostępny na naszej stronie [link pod słowem formularz]</p> <p>Jeśli nie skorzystacie Państwo z tych możliwości wówczas zwrócimy opłaty poprzez pomniejszenie wartości do zapłaty za usługi z których korzystacie (w ofertach postpaid) lub doładowanie konta (w ofertach prepaid)</p>	<p>Po [data do] [w tym miejscu zostanie wskazany ostatni dzień dostępności formularza] nie będziemy zwracać opłat na rachunek bankowy.</p>
--	---	--

### Gdzie znajdą Państwo dodatkowe informacje

Szczegóły zobowiązania Orange oraz korzyści dedykowane konsumentom wynikają z decyzji Prezesa UOKiK nr **DOZIK 8/2023**. Pełna treść decyzji jest dostępna na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).”

Zobowiązanie wymienione w pkt E będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

- a) Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domen [www.orange.pl](http://www.orange.pl) i [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl), bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była skrócona treść informacji: „*Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023, w sprawie opłat za połączenia z infoliniami i usługę diagnozy. Dowiedz się więcej*” z możliwością odesłania do podstrony w celu zapoznania się z pełnym tekstem po kliknięciu w link „Dowiedz się więcej”.
- b) W przypadku wersji mobilnej strony internetowej Komunikat o treści skróconej będzie widoczny w następujący sposób: „*Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023, w sprawie opłat za połączenia z infoliniami i usługę diagnozy. Dowiedz się więcej*”. Pełny tekst Oświadczenia zostanie wyświetlony na podstronie prezentowanej po naciśnięciu w link: „Dowiedz się więcej”.
- c) Oświadczenie i Komunikat zostaną sformułowane ciemną czcionką na jasnym tle, a zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronach internetowych.
- d) Fragment Oświadczenia: (...) *decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023* (...) będzie stanowił hipertączę (link) do wersji jawnej niniejszej decyzji.
- e) Fragment Oświadczenia: (...) *formularz* (...) będzie stanowił hipertączę (link) do podstrony zawierającej treść formularza, o którym mowa decyzji.





- f) W przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego Oświadczenia na stronie internetowej Orange Polska.
- g) W przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
- h) Oświadczenie i Komunikat będą dostępne na stronach internetowych Orange przez okres 3 miesięcy i 9 dni od daty ich publikacji.

#### F. Poinformowania uprawnionych konsumentów:

- a) o których mowa w pkt A.1-2, o możliwości, sposobie i terminie wyboru formy zwrotu, w okresie miesiąca od daty publikacji dedykowanego formularza zwrotu, przez wystanie:
  - na mobilny numer telefonu abonenta znajdujący się w bazie Spółki wiadomości SMS o treści: „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 przysługuje Ci dodatkowy pakiet GB albo zwrot opłat za połączenia z infolinią. Złóż wniosek [słowo wniosek podlinkowane do formularza] lub dowiedz się więcej na [www.orange.pl/xxxx](http://www.orange.pl/xxxx) [skrócony adres do oświadczenia na stronie] *Pozdrawiamy Orange*”
  - informacji na rozliczeniu za świadczone usługi wysłanym do konsumentów o treści: „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 przysługuje Ci dodatkowy pakiet GB albo zwrot opłat za połączenia z infolinią. Skorzystaj z elektronicznego formularza i złóż wniosek [zostanie podstawiona ścieżka dostępu do formularza a w przypadku rozliczenia elektronicznego słowo „wniosek” będzie linkować bezpośrednio do formularza] lub dowiedz się więcej o decyzji UOKiK [zostanie podstawiona ścieżka dostępu do Oświadczenia dostępnego na stronie internetowej a w przypadku rozliczenia elektronicznego słowo „decyzja UOKiK” będzie linkować bezpośrednio do Oświadczenia]. *Pozdrawiamy Orange*”.
- b) o których mowa w pkt A.1 i których umowy zakończyły się po wybraniu przez nich jednorazowego pakietu transmisji danych, w przypadku gdy Orange będzie dysponować danymi adresowymi abonenta na terenie Polski, przez wystanie listem zwykłym pisemnej informacji o uprawnieniu do otrzymania zwrotu opłat poniesionych za połączenia z infoliniami w czasie wskazanym w pkt A.a, na rachunek bankowy, w terminie 21 dni od ustalenia grupy tych konsumentów. Konsumentom w terminie 30 dni od otrzymania listu będą mogli skontaktować się ze Spółką w celu podania danych niezbędnych do otrzymania zwrotu.

#### G. Poinformowania uprawnionych konsumentów, o których mowa w pkt A.3, o możliwości, sposobie i terminie wyboru formy zwrotu, w terminie 21 dni od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu, w przypadku gdy Orange będzie dysponować danymi adresowymi



abonenta na terenie Polski, przez wystanie listem zwykłym pisemnej informacji o następującej treści:

„Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr **DOZIK 8/2023**, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie **X zł** [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z kosztami, które ponieśli Państwo:

a) za połączenia na infolinię \*100, 510 100 100

b) za połączenia na infolinię \*610, 690 610 610

wykonane w okresie od 12 marca 2022 r. do 12 marca 2023 r.

### **Jakie działania są po Państwa stronie**

Aby otrzymać zwrot, prosimy wypełnić elektroniczny formularz na naszej stronie internetowej. Znajdą go Państwo pod adresem [link]. Formularz będzie dostępny od [data] do [data] [podane daty uwzględnia termin na złożenie wniosku].

Jeśli nie skorzystają Państwo z powyższej możliwości, wówczas po [data do] [w tym miejscu zostanie wskazany ostatni dzień dostępności formularza] otrzymanie zwrotu nie będzie możliwe.

Aby złożyć wniosek należy podać:

- na formularzu w polu „numer z otrzymanego pisma” kod XXXXXXXX [w miejsce XXXXXXXX zostanie podany indywidualny zmienny kod], który jest niezbędny do weryfikacji Państwa uprawnienia do otrzymania zwrotu opłaty
- imię i nazwisko
- numer konta bankowego, na który mamy zrealizować przelew
- numer telefonu komórkowego - potrzebny do potwierdzenia przyznania zwrotu

### **Kiedy zrealizujemy zwrot**

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu maksymalnie 4 miesięcy i 12 dni od zamknięcia formularza tj. do [data] [w tym miejscu zostanie wskazany ostatni dzień zwrotów].

Pozdrawiamy  
Orange”

- H.** zaprzestania pobierania od konsumentów opłat za usługę serwisową asysty technicznej polegającej na diagnozie uszkodzenia. W ramach zgłoszenia uszkodzenia niezbędne czynności diagnostyczne, pozwalające określić przyczynę uszkodzenia, będą bezpłatne, a uszkodzenie, którego przyczyna nie leży po stronie konsumenta, będzie bezpłatnie usuwane



w terminie 2 miesięcy i 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu

I. wprowadzenia zmian w procesie asysty technicznej polegających na:

- wprowadzeniu w formularzu „Potwierdzenia prac serwisowych” podpisywanym przez konsumenta zapisów określających przyczynę uszkodzenia, dodatkowego pola na ewentualne uwagi konsumenta lub technika oraz informacji, że brak uwag konsumenta zgłoszonych na tym dokumencie nie wyłącza jego uprawnienia do późniejszego złożenia reklamacji w tym zakresie

w terminie 2 miesięcy i 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu

J. przyznania konsumentom którzy:

- a) w okresie po dniu wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, tj. po dniu 7 czerwca 2022 r. do dnia zaniechania pobierania opłaty za diagnozę skorzystali z usługi diagnozy, ponosząc opłatę 49 zł lub wielokrotność tej opłaty jeśli konsument w okresie wskazanym w pkt J.a korzystał z usługi więcej niż raz)
- b) nie złożyli reklamacji dotyczącej zwrotu opłaty za ww. usługę, która została przez Spółkę rozpatrzona pozytywnie oraz którzy spełniają następujące warunki:

J.1.

- w terminie 14 dni od dnia uruchomienia możliwości składania wniosków, za pośrednictwem bezpłatnej infolinii lub czatu dostępnego na stronie Spółki **zwrócą się do Orange z wnioskiem**

**zwrotu opłaty** w kwocie 49 zł stanowiącej równowartość opłaty poniesionej przez konsumenta z tytułu skorzystania z diagnozy (**lub wielokrotności tej opłaty** jeśli konsument w okresie wskazanym w pkt J.a korzystał z usługi więcej niż raz), na rachunek bankowy konsumenta, pod warunkiem podania przez konsumenta danych umożliwiających weryfikację uprawnienia do zwrotu oraz rachunku bankowego umożliwiającego realizację zwrotu.

J.2.

- **nie wystąpią z wnioskiem o zwrot opłaty** w terminie 14 dni od dnia uruchomienia możliwości składania wniosków, pomimo iż byli uprawnieni do zgłoszenia takiego wniosku, których uprawnienie do zwrotu Spółka ustali w terminie 14 dni od zamknięcia możliwości składania wniosków

**zwrotu opłat w kwocie 49 zł** stanowiącej równowartość opłaty poniesionej przez konsumenta z tytułu skorzystania z diagnozy (**lub wielokrotności tej opłaty** jeśli konsument w okresie wskazanym w pkt J.a korzystał z usługi więcej niż raz), przez pomniejszenie wartości przyszłych płatności za usługę, z której konsument korzysta, o kwotę 49 zł (lub wielokrotność tej opłaty jeśli konsument w okresie wskazanym w pkt J.a korzystał z usługi więcej niż raz)

K. Zobowiązanie określone w pkt J.1 będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:



**K.1.**

Spółka w terminie 14 dni od zamknięcia możliwości składania wniosków ustali grupę konsumentów uprawnionych do otrzymania zwrotu opłat.

**K.2.**

Zakończenie procesu zwrotów nastąpi w terminie 6 miesięcy i 25 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

**K.3.**

Wskazanie przez konsumenta numeru kontaktowego będzie obligatoryjnym etapem składania wniosku. Konsument w dniu realizacji zwrotu opłaty otrzyma sms z potwierdzeniem przyznania zwrotu o treści: „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot XX,YY zł [w miejsce XX,YY podana zostanie kwota zwrotu]. Zwrot zrealizujemy na podany we wniosku rachunek bankowy. Pozdrawiamy Orange.”

L. Zobowiązanie określone w pkt J.2 będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

**L.1.**

Spółka w terminie 14 dni od zamknięcia możliwości składania wniosków ustali grupę konsumentów uprawnionych do otrzymania zwrotu opłat.

**L.2.**

Zakończenie procesu zwrotów nastąpi w terminie 6 miesięcy i 25 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

**L.3.**

Konsument, o ile Orange będzie dysponować należącym do niego numerem komórkowym, w dniu przyznania zwrotu otrzyma sms z potwierdzeniem przyznania, o treści „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 8/2023 otrzymasz od nas zwrot XX,YY zł [w miejsce XX,YY podana zostanie kwota zwrotu]. Zwrot zostanie zrealizowany poprzez pomniejszenie wartości do zapłaty za usługi z których skorzystasz. Pozdrawiamy Orange.”

M. Poinformowania uprawnionych konsumentów, o których mowa w pkt J.1-2, o możliwości, sposobie i terminie wyboru formy zwrotu, w drodze publikacji na stronach internetowych Orange mieszczących się pod adresem [www.orange.pl](http://www.orange.pl) i [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl), na koszt Orange Polska, w terminie miesiąca i 14 dni od daty zaprzestania pobierania opłat za usługę serwisową asysty technicznej polegającej na diagnozie uszkodzenia:

**M.1.**

Komunikatu o treści: „Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023, w sprawie opłat za połączenia z infoliniami i usługę diagnozy. Dowiedz się więcej” (dalej: „Komunikat”), odsyłającego do podstrony zawierającej informację o treści zobowiązania, a także hipertączę do decyzji Prezesa UOKiK w wersji jawnej.



## M.2.

Oświadczenia o treści:

### „Informujemy

Prezes UOKiK w dniu X wydał decyzję nr **DOZIK 8/2023** w sprawie stosowania praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów w zakresie:

1) naliczania opłat klientom indywidualnym za połączenia z infolinią:

- Orange \*100 lub 510 100 100 oraz
- nju mobile \*610 lub 690 610 610

2) naliczania opłat za usługę diagnozy uszkodzenia usług stacjonarnych

Poniżej dowiedzą się Państwo więcej o części naszego zobowiązania dotyczącego zwrotu opłat za usługę diagnozy. O możliwości, sposobie i terminie zwrotu opłat za połączenia z infoliniami informowaliśmy [tutaj] [w tym miejscu zostanie wskazany link do oświadczenia dotyczącego infolinii].

### Co zrobimy

Jeśli jesteście lub byliście Państwo klientem - a jednocześnie konsumentem, zwrócimy poniesione koszty.

Jakie zwroty opłat uznaliśmy	Komu zwrócimy opłaty
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zwrócimy Państwu opłaty za skorzystanie z diagnozy uszkodzenia usług stacjonarnych.</li></ul>	<p>Opłaty zwrócimy klientom którzy:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• w okresie od dnia 7 czerwca 2022 r. do dnia [w tym miejscu zostanie podana data zaniechania pobierania opłaty za diagnozę] skorzystali z diagnozy uszkodzenia ponosząc z tego tytułu opłatę,</li><li>• nie mieli pozytywnie rozpatrzonej reklamacji dotyczącej opłat za diagnostykę</li><li>• w dniach od [data] do [data][podane daty uwzględnia okres możliwego wnioskowania], skontaktują się z nami pisząc na czacie lub dzwoniąc na bezpłatną infolinię</li></ul>



## Jakie działania są po Państwa stronie

<p><b>Jeśli nie jesteście Państwo już Klientami Orange</b></p> <p>Otrzymacie Państwo od nas pismo z informacjami niezbędnymi do złożenia wniosku.</p>	<p>Aby otrzymać zwrot opłat na konto bankowe możecie Państwo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zadzwonić na naszą bezpłatną infolinię 510 100 100 lub</li><li>• napisać do nas na czacie, który jest dostępny na naszej stronie internetowej w zakładce „kontakt”</li></ul>	<p>Prosimy o kontakt z nami wyłącznie w dniach Od X do X [w miejsce X podane zostaną daty, w których będzie dostępna możliwość złożenia wniosku]</p>
<p><b>Jeśli jesteście Państwo Klientami Orange</b></p>	<p>Aby otrzymać zwrot opłat na konto bankowe możecie Państwo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zadzwonić na naszą bezpłatną infolinię 510 100 100 lub</li><li>• napisać do nas na czacie, który jest dostępny na naszej stronie internetowej w zakładce „kontakt”</li></ul>	<p>Po [data do] [w tym miejscu zostanie wskazany ostatni dzień możliwości składania wniosków] nie będziemy zwracać opłat</p>

## Gdzie znajdą Państwo dodatkowe informacje

Szczegóły zobowiązania Orange oraz korzyści dedykowane konsumentom określa decyzja Prezesa UOKiK nr **DOZIK 8/2023**. Pełna treść decyzji jest dostępna na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

Zobowiązanie wymienione w pkt M będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

- a) Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domen [www.orange.pl](http://www.orange.pl) i [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl), bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była skrócona treść informacji: „*Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023, w sprawie opłat za połączenia z infoliniami i usługę diagnozy. Dowiedz się więcej*” z możliwością odesłania do podstrony w celu zapoznania się z pełnym tekstem po kliknięciu w link „Dowiedz się więcej”.
- b) W przypadku wersji mobilnej strony internetowej Komunikat o treści skróconej będzie widoczny w następujący sposób: „*Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023, w sprawie opłat za połączenia z infoliniami i usługę diagnozy. Dowiedz się więcej*”. Pełny tekst Oświadczenia zostanie wyświetlony na podstronie prezentowanej po naciśnięciu w link: „Dowiedz się więcej”.
- c) Oświadczenie i Komunikat zostaną sformułowane ciemną czcionką na jasnym tle, a zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronach internetowych.
- d) Fragment Oświadczenia: (...) *decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023* (...) będzie stanowił hipertęcze (link) do wersji jawnej niniejszej decyzji.



- e) W przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego Oświadczenia na stronie internetowej Orange Polska.
- f) W przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
- g) Oświadczenie i Komunikat będą dostępne na stronie internetowej Orange Polska od dnia ich publikacji do dnia zamknięcia możliwości składania przez konsumentów wniosków o zwrot poniesionych opłat (przez okres co najmniej 2 miesięcy).

**N.** Poinformowania uprawnionych konsumentów, niebędących w chwili publikacji informacji o decyzji, o której mowa w pkt M, abonentami Spółki o możliwości otrzymania zwrotu opłat na rachunek bankowy, terminie i sposobie złożenia wniosku, kwocie zwrotu, w terminie 14 dni od zaprzestania pobierania opłat za usługę serwisową asysty technicznej polegającej na diagnozie uszkodzenia przez wysłanie listem zwykłym pisemnej informacji o następującej treści:

„Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr **DOZIK 8/2023**, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie **XX zł** [w miejsce **XX** podana zostanie konkretna kwota - równowartość lub wielokrotność kwoty 49 zł] w związku z kosztami, które ponieśli Państwo za usługę diagnozy uszkodzenia usług stacjonarnych.

#### **Jakie działania są po Państwa stronie**

Aby otrzymać zwrot opłat na konto bankowe możecie Państwo:

- zadzwonić na naszą bezpłatną infolinię 510 100 100 lub
- napisać do nas na czacie, który jest dostępny na naszej stronie internetowej w zakładce „kontakt”

Prosimy o kontakt z nami wyłącznie w dniach **od X do X** [w miejsce **X** podane zostaną daty, w których będzie dostępna możliwość złożenia wniosku].

Po [data do] [w tym miejscu zostanie wskazany ostatni dzień możliwości składania wniosków] nie będziemy zwracać opłat.

Aby złożyć wniosek należy podać:

- na formularzu w polu „numer z otrzymanego pisma” kod **XXXXXXXX** [w miejsce **XXXXXXXX** podany zostanie indywidualny zmienny kod], który jest niezbędny do weryfikacji Państwa uprawnienia do otrzymania zwrotu opłaty
- imię i nazwisko
- numer konta bankowego, na który mamy zrealizować przelew
- numer telefonu komórkowego - potrzebny do potwierdzenia przyznania zwrotu



## Kiedy zrealizujemy zwrot

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu maksymalnie 3 miesięcy od przyjęcia wniosku tj. do [data] [w tym miejscu zostanie wskazany ostatni dzień zwrotów].

Pozdrawiamy  
Orange”

## II.

Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, przez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. informacji o liczbie i sumarycznej wartości zwrotów opłat dokonanych zgodnie z pkt A.1 rozstrzygnięcia decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania z jej wykonania oraz informacji o liczbie przyznanych w tym czasie poszczególnych pakietów transmisji danych i ich sumarycznej wartości,
2. informacji o liczbie i sumarycznej wartości zwrotów opłat dokonanych zgodnie z pkt A.2 rozstrzygnięcia decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania z jej wykonania w stosunku do konsumentów korzystających z usług postpaid i konsumentów korzystających z usług prepaid,
3. informacji o liczbie i sumarycznej wartości zwrotów opłat dokonanych zgodnie z pkt A.3 rozstrzygnięcia decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania z jej wykonania,
4. po 10 wiadomości SMS, o których mowa w pkt B.6 rozstrzygnięcia decyzji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z przyznaniem przysporzenia,
5. po 10 wiadomości SMS, o których mowa w pkt C.3 rozstrzygnięcia decyzji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z przyznaniem przysporzenia,
6. po 10 wiadomości SMS, o których mowa w pkt D.7 rozstrzygnięcia decyzji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z przyznaniem przysporzenia,
7. po 10 wiadomości SMS oraz rozliczeń za świadczone usługi, o których mowa w pkt F rozstrzygnięcia decyzji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z przyznaniem przysporzenia,





8. po 10 przykładowych listów, o których mowa w pkt G i N rozstrzygnięcia decyzji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z uprawnieniem do otrzymania przysporzenia,
9. wydruków ze stron internetowych Spółki przedstawiających opublikowanie komunikatów i oświadczeń, o których mowa w pkt E.1, E.2, M.1 i M.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, z dnia zamieszczenia tej informacji (wraz z widoczną datą publikacji),
10. informacji o dacie zaniechania praktyki, o której mowa w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji,
11. informacji o liczbie i sumarycznej wartości zwrotów opłat dokonanych zgodnie z pkt J.1 rozstrzygnięcia decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania z jej wykonania,
12. informacji o liczbie i sumarycznej wartości zwrotów opłat dokonanych zgodnie z pkt J.2 rozstrzygnięcia decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania z jej wykonania,
13. po 10 wiadomości SMS, o których mowa w pkt K.3 i L.3 rozstrzygnięcia decyzji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z przyznaniem przysporzenia,
14. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do skorzystania z poszczególnych przysporzeń określonych w pkt A.1, A.2, A.3 rozstrzygnięcia decyzji na dzień następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji oraz informacji ilu konsumentów skorzystało z poszczególnych przysporzeń,
15. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do skorzystania z poszczególnych przysporzeń określonych w pkt J.1 i J.2 rozstrzygnięcia decyzji na dzień następujący po dniu zaprzestania pobierania od konsumentów opłaty, o której mowa w pkt I.2 decyzji, oraz informacji ilu konsumentów skorzystało z poszczególnych przysporzeń,
16. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt A-N rozstrzygnięcia decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku z przyznaniem konsumentom korzyści oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),
17. informacji, czy Spółka otrzymała reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt A-N rozstrzygnięcia decyzji. Jeśli tak należy wskazać ich liczbę (wraz z podziałem na rozpatrzone pozytywnie/negatywnie) i główne kategorie zgłaszanych problemów,

w terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.



## UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z udostępnianiem konsumentom infolinii oraz rozpatrywaniem przez Orange reklamacji doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [2] Postępowanie zostało wszczęte w związku z sygnałami konsumentów-abonentów Spółki, które wskazywały na pobieranie od konsumentów opłat za kontakt w sprawie zawartych umów przez dedykowaną infolinię nawet wówczas, gdy konsumenci korzystali z Nielimitowanych połączeń do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych.

**Dowód: postanowienie i zawiadomienie Prezesa Urzędu z 25 października 2019 r., karty: 1-4**

- [3] Analiza zgromadzonych w toku ww. postępowania dokumentów i informacji, wskazała, iż są podstawy do postawienia Orange zarzutu stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 7 czerwca 2022 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Orange praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w rozstrzygnięciu niniejszej decyzji.

**Dowód: postanowienie Prezesa Urzędu z 7 czerwca 2022 r., karty: 96-103, zawiadomienie Prezesa Urzędu z 7 czerwca 2022 r., karta: 229**

- [4] W toku postępowania przeanalizowano następujące materiały: treść korespondencji od konsumentów kierowanej do Prezesa Urzędu, treść reklamacji konsumentów zgłaszanych Spółce, wzorce umów wykorzystywane przez Orange w obrocie konsumenckim, procedury wewnętrzne oraz wyjaśnienia Spółki.
- [5] Spółka, pismem z dnia 18 października 2022 r., przedstawiła stanowisko w zakresie przedstawionych zarzutów oraz wniosła o wydanie w sprawie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm., dalej: „uokik”). W ww. piśmie oraz w piśmie z 22 grudnia 2022 r. przedstawiła propozycję zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia wskazanych w postanowieniu naruszeń oraz usunięcia ich skutków, którą następnie modyfikowała w piśmie z dnia 17 stycznia 2023 r. oraz późniejszej korespondencji.

**Dowód: pisma Spółki z dnia 18 października 2022 r., karty: 315 verte - 336, z dnia 22 grudnia 2022 r., karta: 439, z dnia 17 stycznia 2023 r., karta 440, korespondencja mailowa, karty: 451-507**

- [6] Z dniem 13 marca 2023 r. Orange zaprzestała pobierania opłat za połączenia z infoliniami obsługowymi Spółki wobec wszystkich konsumentów, którzy na podstawie zawartych ze Spółką umów korzystają z ofert lub planów taryfowych dedykowanych konsumentom, niezależnie od tego czy oferty lub plany te przewidują bezpłatne



zwykłe połączenie telefoniczne w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta. Ostateczna propozycja zobowiązania objęła zaprzestanie pobierania od konsumentów opłat za usługę serwisową asysty technicznej polegającej na diagnozie uszkodzenia.

- [7] Spółka zaproponowała przyznanie konsumentom przysporzenia w celu usunięcia skutków praktyk. Zgodnie z przedstawioną przez Spółkę propozycją zobowiązania uprawnienie do wnioskowania o przysporzenie w związku z praktyką z pkt I rozstrzygnięcia decyzji przysługuje konsumentom, którzy wykonali połączenie na jeden z numerów ww. infolinii obsługowych w okresie od 12 marca 2022 r. do 12 marca 2023 r., zawarli umowę lub zmienili jej warunki po 25 grudnia 2014 r., na moment wykonywania połączenia korzystali z oferty z Nielimitowanymi połączeniami z numerami komórkowymi, lub z oferty w której korzystali z pakietów lub dodatkowych usług Nielimitowanych połączeń z numerami komórkowymi oraz nie złożyli reklamacji dotyczącej wykonanych połączeń, która została pozytywnie rozpatrzona przez Spółkę.
- [8] Głównym kryterium decydującym o przyznaniu konsumentom prawa do przysporzenia w zakresie praktyki z pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji jest poniesienie po dniu 7 czerwca 2022 r. (tj. dacie wszczęcia przez Prezesa Urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów) opłaty w kwocie min. 49 zł za skorzystanie z usługi diagnozy oraz niezłożenie reklamacji dotyczącej jej zwrotu, która została pozytywnie rozpatrzona przez Orange. Wskazane przysporzenia konsumenckie obejmują zarówno obecnych, jak i byłych abonentów Spółki.
- [9] Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę liczba konsumentów uprawnionych do skorzystania z ww. zwrotów wyniesie w przypadku pierwszej z uprawdopodobnionych praktyk \*\*\*\*\* osób (na dzień 5 kwietnia 2023 r. grupę osób \*\*\*\*\* stanowią byli abonenci Spółki), w przypadku drugiej z uprawdopodobnionych praktyk ok. \*\*\*\*\* osób (na dzień 5 kwietnia 2023 r. grupę \*\*\*\*\* osób stanowią byli abonenci Spółki).
- [10] Łączna kwota zwrotów, gdyby z wnioskiem zwrócili się wszyscy uprawnieni konsumenci wyniesie ok. \*\*\*\*\* zł (w podziale na uprawdopodobnione praktyki to \*\*\*\*\* zł w przypadku pierwszej z praktyk, przy czym przy wybraniu pakietów GB łączna wartość zwrotu byłaby wyższa i \*\*\*\*\* zł w przypadku drugiej z praktyk).
- [11] Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775, dalej: „kpa”), pismem z dnia 16 sierpnia 2023 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. Prezes Urzędu wyznaczył również termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. Z powyższego uprawnienia przedsiębiorca nie skorzystał.

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje**

- [12] Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000010681.



Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do ww. rejestru pod numerem 1.

**Dowód: informacje odpowiadające odpisowi pełnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na dzień: 30 października 2019 r., karty 10-20, stan na dzień 20 czerwca 2022 r., karty: 235- 240**

#### **Infolinie udostępniane w sprawach związanych z zawartą umową**

[13] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz skarg otrzymanych od konsumentów, ustalił, że Orange, jako jeden z kanałów do kontaktu w sprawie zawartych umów udostępnia konsumentom płatne infolinie o numerach \*100 lub 510 100 100 (dla konsumentów korzystających z usług Orange) i \*610 lub 690 610 610 (dla konsumentów korzystających z usług nju).

[14] Pod ww. numerami infolinii konsumenci mogą uzyskać informację o świadczonych usługach, zrealizować zlecenia jednorazowe i stałe dotyczące świadczonych usług, złożyć reklamację dotyczącą świadczonych usług oraz skorzystać z obsługi serwisowej (w tym uzyskać pomoc techniczną w zakresie świadczonych usług).

[15] Opłaty były naliczane konsumentom zarówno za czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, jak i za połączenie z automatycznymi systemami informacji głosowej (w tym narzędziem sztucznej inteligencji - tzw. Maxem) oraz za czas połączenia z konsultantem. Zadaniem realizowanym przez automat jest rozpoznawanie problemu, z jakim dzwoni konsument, identyfikacja i weryfikacja klienta, w przypadku zgłoszenia uszkodzenia przekierowanie do działu technicznego, udzielenie informacji o kwocie do zapłaty i numerze rachunku do zapłaty, skierowanie do odpowiedniego doradcy.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 29 listopada 2019 r., karty 23-27, skargi konsumentów wskazane w postanowieniu Prezesa Urzędu z 7 czerwca 2022 r., karty: 104-105 oraz w postanowieniu Prezesa Urzędu z 20 grudnia 2022 r., karta: 357**

[16] Prezes Urzędu na podstawie analizy wzorców aktualnych na dzień 30 maja 2022 r. dostępnych na stronach Spółki pod adresami: [www.orange.pl](http://www.orange.pl) i [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl) oraz wyjaśnień Spółki ustalił, iż taryfy, w których występują nielimitowane połączenia na numery komórkowe, znajdują się we wszystkich rodzajach ofert Spółki (tj. w ofertach abonamentowych, ofertach obejmujących pakiet usług, ofertach prepaid, ofertach telefonu domowego).

[17] Oferta abonamentu komórkowego Orange obejmuje nielimitowane rozmowy do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, które rozliczane są w ramach abonamentu.



- [18] W Orange możliwe jest również skorzystanie z oferty obejmującej pakiet usług, w których przypadki połączenia z numerami komórkowymi i stacjonarnymi są traktowane analogicznie jak w ofertach abonamentowych. Dodatkowo w tych ofertach może występować telefon internetowy, w którego przypadku połączenia miejscowe i międzystrefowe<sup>1</sup> są uwzględnione w kwocie abonamentu. Natomiast połączenia z numerami komórkowymi w sieciach krajowych są odpłatne, a naliczana stawka zależy od sieci, do której wykonywane jest połączenie.
- [19] W ofertach usług przedpłaconych (prepaid) występują różne warianty ofert. Połączenia na numery komórkowe i stacjonarne mogą być w nich odpłatne, płatne do wykorzystania kwoty doładowania albo do utraty ważności połączeń wychodzących.
- [20] Oferta telefonu domowego przewiduje warianty nielimitowanych połączeń miejscowych i międzystrefowych oraz komórkowych albo takie, w których abonent otrzymuje pakiet minut do wykorzystania za cenę abonamentu.
- [21] Zarówno w abonamentowych, jak i przedpłaconych ofertach nju mobile połączenia na numery komórkowe i stacjonarne są płatne. Natomiast dostępne są dodatkowe oferty obniżające koszty, w przypadku których połączenia z numerami komórkowymi i stacjonarnymi są nielimitowane i bezpłatne np. po wcześniejszym osiągnięciu określonej kwoty wydatków.
- [22] Spółka w ww. ofertach stosowała cenniki określające koszt „połączenia z numerami komórkowymi i stacjonarnymi w sieciach krajowych” wskazując, że połączenia te naliczane są „w ramach abonamentu”, co obrazuje zamieszczony poniżej fragment wzorca pn. „Cennik Pakietu Orange Love 4G Internet domowy 4G/Abonament komórkowy Internet domowy 4G/Abonament komórkowy/Netflix” - str. 3.

Oplaty za połączenia, SMS-y, MMS-y i transmisję danych	Naliczanie	Oplaty
1. Połączenia z numerami komórkowymi i stacjonarnymi w sieciach krajowych	w ramach abonamentu	
2. SMS-y i MMS-y na numery komórkowe w sieciach krajowych	w ramach abonamentu	
3. Pakiet danych 30 GB	w ramach abonamentu	
4. SMS-y na numery stacjonarne w sieciach krajowych	opłata za SMS	1,01
5. SMS-y z internetu (e-maile wysyłane przez SMS-y i odpowiedzi na SMS-y otrzymane z internetu)	opłata za SMS	0,20
6. MMS-y wysyłane na e-mail	opłata za MMS	0,20
7. Połączenia, SMS-y i MMS-y oraz transmisja danych poza granicami Polski	zgodnie z Cennikiem usług w roamingu	

- [23] Pod ww. tabelą zamieszczona była informacja o połączeniach rozliczanych na innych zasadach, zgodnie z którą:

<sup>1</sup> Pojęcie połączeń miejscowych i międzystrefowych odnosi się do krajowej, stacjonarnej numeracji geograficznej czyli numeracji, w której indywidualny numer klienta poprzedzony jest prefiksem strefy. Strefa odnosi się do województwa w danym (nieaktualnym już) podziale administracyjnym obowiązującym w Polsce do końca 1998 r. Na tej podstawie połączenia miejscowe to połączenia wykonane na ten sam prefiks, czyli w obrębie „starego” województwa. Połączenia międzystrefowe to połączenia na różne prefiksy, czyli pomiędzy województwami według dawnego podziału administracyjnego.



1. **Połączenia w ramach abonamentu** nie obejmują połączeń międzynarodowych, z numerami specjalnymi, z numerami 501 80 80 80, 510 100 100, 510 600 600, 501 800 800, 801 234 567, z numerami skróconymi \*100, \*200, \*400, \*500, \*600, \*888, połączeń realizowanych w ramach usług Rozmowa Konferencyjna, Wideo Rozmowa i przekierowanie połączeń.

- [24] Dodatkowo w stosowanych wzorcach, w tabeli zatytułowanej „Opłaty za połączenia z pozostałymi numerami specjalnymi” wskazany był m.in. numer infolinii obsługowej Spółki (str. 5 ww. Cennika, poz. 3)

Opłaty za połączenia z pozostałymi numerami specjalnymi		Naliczanie	Opłaty
1.	połączenia z numerami alarmowymi oraz z numerami *501, *555	bez opłat	
2.	501 501 501	stawka za minutę, naliczanie minutowe	0,29
3.	*100, *200, *400, *500, 510 100 100, 501 400 400	stawka za minutę, naliczanie sekundowe	0,29
4.	*123, *456, *600, *800, 510 600 600, 501 456 456, 501 200 123, 118 913	opłata za całe połączenie	1,50
5.	19757	stawka za minutę, naliczanie minutowe	1,29
6.	19491, 19493, 118912	stawka za minutę, naliczanie minutowe	1,98
7.	06422x	stawka za minutę, naliczanie minutowe	4,15
8.	*888, 501 80 80 80, 501 800 800	stawka za minutę, naliczanie minutowe	0,25

- [25] Pierwszy plan taryfowy, w którym występowały nielimitowane połączenia na numery komórkowe, zaczął obowiązywać od \*\*\*\*\*. Na dzień 12 maja 2022 r. w \*\*\*% z oferowanych przez Spółkę planów taryfowych nie występowały nielimitowane połączenia na numery komórkowe.

- [26] Na dzień 12 maja 2022 r. w planach taryfowych Orange nielimitowane połączenia z numerami komórkowymi i stacjonarnymi zawsze występowały łącznie w usłudze abonamentu komórkowego. W usłudze głosowej telefonu internetowego w kwocie abonamentu uwzględnione są wyłącznie połączenia na numery stacjonarne, natomiast połączenia na numery komórkowe pozostają odpłatne, a naliczana w tym przypadku stawka zależy od sieci, do której wykonywane jest połączenie.

- [27] Różnice w przyjętej wysokości kosztu połączenia telefonicznego w różnych ofertach Spółki są, zgodnie z wyjaśnieniami Orange, wynikiem biznesowego podejścia oraz chęci dania konsumentom szerokiego wachlarza usług.

Dowód: pismo Spółki z dnia 26 maja 2022 r., karty: 81-82, załączniki do protokołu z dnia 30 maja 2022 r., karta: 87, pismo Spółki z dnia 18 października 2022 r., karta: 331, pismo Spółki z dnia 9 grudnia 2022 r., karta 348

#### Pisma konsumentów dotyczące opłat za połączenia z infolinią obsługową

- [28] W kierowanych do Prezesa Urzędu pismach konsumenci kwestionowali zasadność pobierania opłat za połączenia z infoliniami w ofertach z bezpłatnymi połączeniami na numery komórkowe. Wskazywali również, że nie byli świadomi możliwości naliczenia tego typu opłat wobec korzystania z oferty z darmowymi połączeniami na krajowe numery komórkowe. Część z przekazanych sygnałów wskazuje również wprost na naliczanie przez Spółkę przedmiotowej opłaty również w przypadku zainicjowania połączenia przez konsumenta w celu zgłoszenia awarii usług Spółki, czy przykładowo reklamacji nieprawidłowego naliczenia opłaty.



[29] O powyższych działaniach Spółki świadczą następujące fragmenty przykładowych skarg konsumentów (pisownia oryginalna):

- 1. wiadomość email konsumenta z dnia 28 lipca 2021 r. (RPW/40975/2021, RPW/40974/2021, karty: 106-107):** „Mam jeszcze jedną wątpliwość związaną z Orange. Na stronie jest informacja, że połączenie z numerem 510 100 100 jest liczone zgodnie z cennikiem operatora. Ponieważ połączenia z telefonami komórkowymi mam w cenie abonamentu, spodziewałem się że połączenie będzie bezpłatne. Zdziwiłem się, że naliczono prawie 5 zł opłaty. (...) Można też mieć wątpliwość, czy pierwszeństwo ma cena za połączenie z bok, czy połączenie z telefonami komórkowymi w cenie abonamentu. Myślę, że nawet pracownicy Orange nie znają cennika na pamięć a dla przeciętnego klienta jest to sytuacja wprowadzająca w błąd. Czy celowo - tego nie wiem.”
- 2. pismo konsumenta z dnia 18 stycznia 2022 r. (RPW/3059/2022, karty: 114-115):** „Z Orange łączy mnie umowa na świadczenie usługi światłowodowego łącza internetowego. W grudniu 2021r stwierdziłem, że łącze jest nieaktywne. Korzystając z infolinii Orange zgłosiłem awarię. (...) Oczywiście awaria zaistniała w granicy odpowiedzialności Orange ( zerwany przewód napowietrzny). (...) Zdziwiło mnie bardzo, że w kolejnej fakturze Orange naliczył mi ponad 10 zł za połączenie z jego infolinią za pomocą której zgłosiłem awarię. Reklamowałem to naliczenie uznając, że jest ono oczywiście niesłuszne, skoro awaria zaistniała w granicy odpowiedzialności Orange. W jednozdaniowej odpowiedzi przekazano mi cyniczne oświadczenie, że opłatę naliczono zgodnie z cennikiem Orange i zachęcono mnie do korzystania w przyszłości, w podobnej sytuacji do kontaktu w ramach czata na [www.orange.pl](http://www.orange.pl). Opisaną praktykę uważam za jednoznacznie nieuczciwą. Oczywiście jest, że brak łącza internetowego spowodowanego awarią uniemożliwia korzystanie ze stron www. Odsyłanie klienta do tej strony w sytuacji gdy nie ma łącza internetowego świadczy o lekceważeniu strony umowy i cynicznym naigrywaniu się z niej. Dodam, że Orange nawet w ramach infolinii nie zapewnia sprawnego połączenia z konsultantem. Trzeba długo oczekiwać na połączenie i tym samym wzbudzać impulsy za które Orange pobiera opłatę. To ciekawa metoda na mnożenie dochodów.”
- 3. wiadomość email konsumenta z dnia 12 czerwca 2020 r. (RPW/27150/2020, karty: 116-118):** „Mam zamówioną usługę w Orange - Tv ( podobnie jest z innymi usługami ) . Gdy Np usługa nie działa tak Jak teraz u mnie tv - muszę zadzwonić i to zgłosić . Paradoxem jest to że to ja muszę zapłacić za to że zgłaszam u nich awarie na usługach które oni dostarczają . Teraz No 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”
- 4. pismo konsumenta z dnia 23 marca 2020 r. (RPW/14364/2020, karta: 108):** „W dniu 18.03.2020 znów na nr 510 100 100 chciałem złożyć reklamację do tej faktury, ale Pani doradca oświadczyła, że nic się nie da zrobić bo ten numer telefonu jest płatny i nie obejmuje go „bezlimitowość” rozmów zawarowana w umowie, a co więcej za tę rozmowę z 18 marca też będę musiał zapłacić (ile, to się okaże) -

i dalej kuriozalne stwierdzenie, że reklamację na brak internetu mogłem bezpłatnie złożyć w salonie Orange, albo przez internet - co w sprawie o którą właśnie chodziło, tj. nie działania internetu, jest wyjątkowym szczytem logiki albo bezczelną kpina z klienta”.

5. **wiadomość email konsumenta z dnia 11 listopada 2022 r. (RPW/73767/2022, karta: 434):** „Jestem klientem Orange w zakresie abonamentu telefonicznego \*\*\*\*\* , który jest dla mnie nie jasny nie taki jak przedstawiano w salonie ale jak chcę to wyjaśnić to nie ma adresu mailowego tylko durny wirtualny czat lub numer telefonu 510100100 do konsultantów tylko płatny. Jak to się ma do zapewnienia firmy o Nielimitowanych bezpłatnych rozmowach z telefonów komórkowych????”
6. **pismo konsumentki z dnia 16 lutego 2022 r., stanowiące załącznik nr 9 do pisma Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 3 listopada 2022 r. (RPW/72003/2022, karty: 376384):** „za każdym razem, po wyjściu z salonu składałam ustnie reklamację, dzwoniąc pod nr \*100 (rozmowy nagrane), nie mając świadomości, że te rozmowy są drogie i za nie płacę ekstra, żądałam rabatu za stresy i nerwy w kwocie 50 zł. „Orange” dał mi ten rabat, ale jednocześnie policzył za rozmowy w sprawie reklamacji pod numer \*100 w kwocie ok 49 zł.”
7. **wiadomość email konsumenta z dnia 3 listopada 2022 r. (RPW/72221/2022, karta: 401):** „Jestem klientem Orange i mam umowę Orange Love , w ramach której m.in. użytkuję telefon komórkowy nr. \*\*\*\*\* z abonamentem , który gwarantuje bezpłatne połączenia do wszystkich sieci komórkowych i stacjonarnych. Zauważyłem , że Orange obciąża mój r-k za połączenia z BOK Orange nr. 510 100 100 opłatą za każdą minutę połączenia. Wykonuję połączenia na ten numer kontaktowy firmy Orange w celu rozwiązania moich różnych problemów w związku ze świadczonymi usługami firmy. Uważam, że takie traktowanie klienta jest niezgodne z prawem gdyż z jednej strony Orange zawarła umowę ze mną na świadczenie usług telekomunikacyjnych z określoną miesięczną opłatą abonamentową uprawniającą do Nielimitowanych połączeń na wszystkie numery komórkowe i stacjonarne w Polsce a jednocześnie pobiera opłatę za połączenia z własnym Biurem Obsługi Klienta pod numerem komórkowym 510 100 100. Połączenia mogą trwać długo gdyż najpierw klient musi przebić się przez rozmowę z Maxem - sztuczną inteligencją a później czekać na przelączenie do doradcy. Na moją prośbę do doradcy na Czacie o podanie numeru telefonicznego do bezpłatnych połączeń z Orange otrzymałem odpowiedź , że takiego nie ma i zaproszono mnie do salonu. Uważam to za nieuczciwą praktykę koncernu, który nawet nie informuje klienta ani w umowie ani na swojej stronie internetowej , że numer do BOK Orange jest płatny i że stanowi to wyjątek do zawartej umowy .”
8. **wiadomość email konsumenta z 3 czerwca 2019 r. (RPW/36888/2019, karta: 109):** „Dodatkowo - o tym nie wspominałem - za każdą rozmowę na infolinii ORANGE - firma ta każe sobie płacić słono (nawet jeśli jest się klientem Orange) - 30 minut rozmowy to jakieś ponad 10zł - złodziejstwo i oszustwo w biały dzień. Klienci o tym





fakcie nie wiedzą. Sytuacja ma miejsce nawet - jeśli ma się abonament i wszystkie rozmowy krajowe "za darmo".

9. **wiadomość email konsumentki z dnia 25 września 2022 r. (RPW/61933/2022, karty: 392-393):** „Obciążanie własnych klientów za połączenia z infolinią w sytuacji awarii sieci jest niedopuszczalne! Jednocześnie pragnę zauważyć, że moje telefony na infolinię Orange wynikały z faktu, iż przez 2 dni nie było dostępu do Internetu - nie działał Internet, nie działała TV i nie działał telefon!!!-!!! Gdyby wszystko działało - nie dzwoniłabym do Was! To ja poniosłam straty, bo nie mogłam pracować! Ponadto mam nielimitowane rozmowy w Planie Telefonicznym, a UOKIK uznał takie działania za niedozwolone - naliczanie dodatkowych opłat.”
10. **wiadomość email konsumenta z dnia 31 lipca 2022 r. (RPW/46257/2022, karty: 402-403)** „Mam w firmie Orange wykupiony abonament na dwa telefony. W czerwcu 2022 składałem reklamację przez telefon dotyczącą mojego konta w aplikacji orange. Firma Orange nie była w stanie załatwić tej reklamacji za pierwszym razem, wg mnie ze względu na opieszałość i brak kompetencji po stronie pracowników. W efekcie firma naliczyła mi opłaty za połączenie związane z reklamacją: (...) I obciążyła nimi moje konto rozliczeniowe. uważam, że obciążanie opłatami za rozmowę telefoniczną jest niezgodne ze znanymi mi obowiązującymi przepisami, gdyż rozmowa ta dotyczyła reklamacji.”
11. **wiadomość email konsumentki z dnia 13 stycznia 2020 r. (RPW/1437/2020, karty: 112-113):** „Kolejną sprawą która mnie co najmniej irytuje, dzwoniąc do operatora swojej sieci i zgłaszając awarię Internetu płacę jakieś tam pieniądze za rozmowę telefoniczną z BOK, pomimo, że mam w abonamencie nie limitowane rozmowy do wszystkich. I proszę nie zastaniać się regulaminem, gdyż dla przeciętnego Polaka jest on nie do ogarnięcia.”
12. **pismo konsumenta z dnia 30 listopada 2021 r., stanowiące załącznik nr 6 do pisma Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 3 listopada 2022 r. (RPW/72003/2022, karty: 372-373):** „Zgodnie z ofertą połączenia na wszystkie numery komórkowe i stacjonarne w Polsce miały być bezpłatne, tymczasem Orange nalicza opłaty za połączenie z numerem komórkowym BOK (510 100 100), podanym jako numer kontaktowy w sprawach zawartej umowy. Pracownik Orange przedstawił nam ofertę na świadczenie usług telefonii komórkowej z nielimitowanymi bezpłatnymi połączeniami na „wszystkie numery stacjonarne i komórkowe w Polsce”. Po (...) zgłoszeniu przeniesienia numerów do Orange otrzymaliśmy cennik, w którym numer Biura Obsługi Klienta Orange 510 100 100, wskazany przez pracownika Orange jako numer do kontaktu w sprawach umowy, jest: 1. wskazany jako numer komórkowy w sieciach krajowych (...) Połączenie z infolinią nawiązywane jest natychmiast po wybraniu numeru i zaczyna się naliczanie opłat dzwoniącemu klientowi. W pierwszej kolejności trzeba porozmawiać z automatem, a następnie oczekiwać na połączenie z konsultantem (zazwyczaj od kilku do nawet kilkudziesięciu minut, cały czas ponosząc opłaty za połączenia, czyli płacąc za czekanie). Kilkakrotnie zdarzyło nam się, że po dłuższym czasie (np. 20-25 minut) oczekiwania, połączenie zostawało przerywane i musieliśmy dzwonić ponownie, od



nowa czekając i od nowa będąc obciążanymi kosztami. Jest to dla nas szczególnie zauważalne, ponieważ do tej pory, będąc klientami Orange od ok. zaledwie 3 miesięcy musieliśmy zgłosić: nieprawidłowe włączenie płatnej usługi mimo sprzeciwu jej włączenia (rozpatrzone pozytywnie, pomyłka po stronie Orange), nieprawidłowe rozliczenia zużycia danych komórkowych (błąd systemów Orange, oczekujemy na wdrożenie poprawki), nieprawidłowo aktywowaną szybkość usług internetu stacjonarnego (rozpatrzone pozytywnie, pomyłka po stronie Orange), nieprawidłowe naliczenie abonamentu za drugi przeniesiony numer komórkowy (zgodnie z promocją miały być 4 miesiące bezpłatnie, a poinformowano mnie, że będą 3 - rozpatrzona pozytywnie, pomyłka po stronie Orange), brak włączenia dodatkowego pakietu internetu komórkowego na koncie (błąd systemów Orange, oczekujemy na wdrożenie poprawki), obciążenie za połączenie typu „oddzwonienie”, którego nie wykonaliśmy ani którego nie odbieraliśmy (znaleźliśmy niepotwierdzoną informację, że jest to numer ankietów Orange - sprawa w trakcie wyjaśniania) oraz także naliczenia opłat za połączenie z BOK (Orange przyznało rację i zniósło poprzednio naliczone opłaty, ale nie odstąpiło od naliczania opłat za przyszłe połączenia).”

[30] Prezes Urzędu ustalił, że w wybranych przypadkach Orange \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

**Dowód: pismo Spółki z 28 listopada 2019 r., karta: 29 verte, 25 stycznia 2021 r., karta: 40, pismo Spółki z 21 maja 2021 r., karta 55**

[31] W przypadku infolinii udostępnianej konsumentom korzystającym z sieci nju mobile \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

[32] Procedura \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\* funkcjonuje  
w odniesieniu do \*\*\*\*\*

**Dowód: pismo Spółki z dnia 9 sierpnia 2022 r., karty: 250 verte, pismo Spółki z dnia 9 grudnia 2022 r., karta: 348**

[33] W udzielonych wyjaśnieniach Orange wskazała, że spośród kilku kanałów przeznaczonych do kontaktowania się w sprawie zawartej umowy konsumenci - w zakresie zgłaszania reklamacji i skarg - najchętniej wybierają kontakt telefoniczny, pomimo, że towarzyszy temu opłata za połączenie.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 25 stycznia 2021 r., karta: 40**

[34] Z danych przekazanych przez Spółkę, zamieszczonych w poniższej tabeli wynika, że z ogółu wniesionych i rozpoznanych reklamacji konsumentów za pośrednictwem



infolinii wniesionych zostało ponad: \*\*\*% w 2020 r., \*\*\*% w 2021 r., \*\*\*% w pierwszym półroczu 2022 r. i \*\*\*% w trzecim półroczu 2022 r.

[35] W tych samych okresach z uznanych reklamacji wniesionych za pośrednictwem infolinii konsumenci o zwrot naliczonych opłat wnioskowali kolejno w \*\*%, \*\*%, \*\*% i \*\*% przypadków, a zwroty otrzymali w \*\*%, \*\*%, \*\*% i \*\*% przypadkach ogółu uznanych reklamacji.

Okres:	Łączna liczba rozpoznanych reklamacji konsumentów:	Liczba reklamacji wniesionych przez konsumentów za pomocą infolinii:	Liczba reklamacji wniesionych przez konsumentów za pomocą infolinii, które zostały rozpatrzone pozytywnie:	Liczba złożonych przez konsumentów wniosków o zwrot opłaty:	Liczba zgłoszeń reklamacyjnych zakończonych zwrotem konsumentowi poniesionej opłaty za połączenie z infolinią:
2020 r.	*****	*****	*****	*****	*****
2021 r.	*****	*****	*****	*****	*****
Pierwsze półrocze 2022 r.	*****	*****	*****	*****	*****
Trzeci kwartał 2022 r.	*****	*****	*****	*****	*****

Dowód: pismo Spółki z dnia 9 grudnia 2022 r., karta: 347 verte

[36] Łączna wartość opłat naliczonych konsumentom za połączenia z infoliniami obsługowymi wskazanymi w decyzji to:

- \*\*\*\*\* zł w 2020 r.
- \*\*\*\*\* zł w 2021 r.
- \*\*\*\*\* zł - w pierwszym półroczu 2022 r.
- \*\*\*\*\* zł - w trzecim kwartale 2022 r.,

przy czym dane te nie uwzględniają opłat naliczonych konsumentom usług stacjonarnych w okresie od stycznia 2020 r. do sierpnia 2021 r.

Dowód: pismo Spółki z dnia 9 grudnia 2022 r., karta: 347 verte, wiadomość e-mail z dnia 14 marca 2023 r., karty: 456 verte - 457

[37] Jak wskazano w nb. 15, na kwotę opłaty za połączenie z infolinią składają się czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, czas trwania rozmowy z głosem sztucznej inteligencji oraz czas trwania rozmowy z konsultantem. Poniżej zamieszczone zostały tabele obrazujące długość poszczególnych etapów rozmów z konsumentami na infoliniach Spółki oraz wartość naliczanych z tego tytułu opłat (przy czym dane te nie uwzględniają opłat naliczonych konsumentom usług stacjonarnych w okresie od stycznia 2020 r. do sierpnia 2021 r.)



Infolinia o numerze *100/510 100 100		2021 r.	I półrocze 2022 r.	III kwartał 2022 r.
Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem (sekundy)	Minimalny	*****	*****	*****
	Średni	*****	*****	*****
	Mediana	*****	*****	*****
	9 decyl	*****	*****	*****
	Maksymalny	*****	*****	*****
Czas trwania rozmowy z głosem sztucznej inteligencji (sekundy)	Minimalny	*****	*****	*****
	Średni	*****	*****	*****
	Mediana	*****	*****	*****
	9 decyl	*****	*****	*****
	Maksymalny	*****	*****	*****
Czas trwania rozmowy z konsultantem (sekundy)	Minimalny	*****	*****	*****
	Średni	*****	*****	*****
	Mediana	*****	*****	*****
	9 decyl	*****	*****	*****
	Maksymalny	*****	*****	*****
Wartość opłat za połączenie z infolinią (zł)	Minimalna	*****	*****	*****
	Średnia	*****	*****	*****
	Mediana	*****	*****	*****
	9 decyl	*****	*****	*****
	Maksymalna	*****	*****	*****

Infolinia o numerze *610/690 610 610		2021 r.	I półrocze 2022 r.	III kwartał 2022 r.
Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem (sekundy)	Minimalny	*****	*****	*****
	Średni	*****	*****	*****
	Mediana	*****	*****	*****
	9 decyl	*****	*****	*****
	Maksymalny	*****	*****	*****
Czas trwania rozmowy z głosem sztucznej inteligencji (sekundy)	Minimalny	*****		*****
	Średni	*****		*****
	Mediana	*****		*****
	9 decyl	*****		*****
	Maksymalny	*****		*****
Czas trwania rozmowy z konsultantem (sekundy)	Minimalny	*****	*****	*****
	Średni	*****	*****	*****
	Mediana	*****	*****	*****
	9 decyl	*****	*****	*****
	Maksymalny	*****	*****	*****
Wartość opłat za połączenie z infolinią (zł)	Minimalna	*****	*****	*****
	Średnia	*****	*****	*****
	Mediana	*****	*****	*****
	9 decyl	*****	*****	*****
	Maksymalna	*****	*****	*****

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 grudnia 2022 r., karta: 438, wiadomość e-mail z dnia 14 marca 2023 r., karty: 456 verte - 457



[38] Spółka z dniem 13 marca 2023 r. zaniechała stosowania praktyki polegającej na pobieraniu od konsumentów opłat za połączenia z infoliniami obsługowymi Spółki o numerach \*100 lub 510 100 100 dla klientów usług Orange, a także \*610 lub 690 610 610 dla klientów usług nju. Spółka zaprzestała pobierania opłat wobec wszystkich konsumentów, którzy na podstawie zawartych z Orange umów korzystają z ofert lub planów taryfowych dedykowanych konsumentom, niezależnie od tego czy oferty lub plany te przewidują bezpłatne zwykłe połączenie telefoniczne.

**Dowód: wiadomość e-mail z dnia 8 marca 2023 r., karty: 458 verte - 459, załącznik do wiadomości e-mail z dnia 5 kwietnia 2023 r., karta: 487**

### **Usługa diagnozy świadczona w ramach asysty technicznej**

[39] Spółka oferuje konsumentom odpłatne usługi serwisowe świadczone w oparciu o wzorzec pn. Cennik usług serwisowych. Usługi te polegają na możliwości skorzystania z pomocy serwisanta udzielanej w miejscu zamieszkania konsumenta.

[40] Świadczona pomoc techniczna może obejmować usunięcie uszkodzenia, instalacji zestawu satelitarnego, wykonaniu sieci domowej (np. instalacji dodatkowego gniazdka dla internetu domowego). W ramach usunięcia uszkodzenia Spółka oferuje usługi diagnozy uszkodzenia oraz usunięcia uszkodzenia lub wymiany urządzeń Orange. Obie ww. usługi są płatne, jeżeli przyczyna uszkodzenia leży po stronie konsumenta.

[41] Spółka udostępnia na stronie internetowej mieszczącej się pod adresem [www.orange.pl/asysta](http://www.orange.pl/asysta) informacje skierowane do konsumentów, mające za zadanie ułatwić konsumentom samodzielne usunięcie usterek przed zainicjowaniem kontaktu ze Spółką.

[42] W przypadku awarii świadczonych przez Orange usług - jeśli awaria jest zgłaszana telefonicznie - w pierwszej kolejności podejmowane są próby zdalnego jej usunięcia. Podczas takiego połączenia prowadzone są czynności zmierzające do identyfikacji usługi, której dotyczy zgłoszenie, rozpoznania problemu (opis sytuacji przez konsumenta), przeprowadzana jest diagnostyka automatyczna (potwierdzenie występowania problemu), wywiad pogłębiający zrozumienie problemu. Następnie wykonywane są rozwiązania on-line, na które składają się podstawowe czynności prowadzące do przywrócenia działania usługi bez konieczności angażowania technika (np. restart urządzeń). Jeśli powyższe kroki nie przyniosą oczekiwanego rezultatu konsument ma możliwość zamówienia przyjazdu technika (utworzenie zgłoszenia w toku rozmowy). Na tym etapie konsument otrzymuje od konsultanta informację wskazującą, że „jeśli przyczyna uszkodzenia nie leży po stronie Orange, zostanie Pan/-i obciążony kosztami wezwania serwisanta w kwocie 49 zł. Będzie Pan/-i miał/-a również możliwość skorzystania z oferty płatnego usunięcia uszkodzenia (129 zł).” Po utworzeniu zgłoszenia konsument otrzymuje automatyczną wiadomość SMS potwierdzającą zamówienie usługi asysty technicznej.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 3 listopada 2021 r., karta: 66 verte - 67 verte**



[43] Cennik usług serwisowych, regulujący usługę asysty technicznej, określa usługę diagnozy wskazując na czynności, jakie mogą zostać podjęte przez technika oraz na opłatę w wysokości 49 zł za diagnozę uszkodzenia, którego przyczyna leży po stronie konsumenta, bez jej usuwania. Płatnością objęte jest wykonanie przez technika sprawdzenia poprawności działania sieci oraz urządzeń Orange i Canal+<sup>2</sup> w lokalu lub na posesji konsumenta i prezentacja działania usługi dostępu do internetu (na sprzęcie technika) i usługi głosowej, wykonanie pomiarów w lokalu, udzielenie instruktażu dotyczącego korzystania z urządzeń i usług, instalacja urządzeń wypożyczanych lub kupowanych od Orange w trakcie wizyty technika. Opłata jest naliczana również, w przypadku gdy konsument nie odwoła wizyty technika przed jej terminem.

[44] Poniżej przedstawiony został fragment Cennika usług serwisowych w zakresie odnoszącym się do prezentacji ceny za diagnozę uszkodzenia.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uruchomienie usług Orange na sprzęcie Klienta.</li> </ul>	
3.	<p><b>Diagnoza uszkodzenia</b>, którego przyczyna leży po Państwa stronie – bez jego usuwania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sprawdzenie poprawności działania sieci oraz urządzeń Orange i Canal+ w Państwa lokalu lub na Państwa posesji i prezentacja działania usługi dostępu do internetu na sprzęcie Technika i usługi głosowej.</li> <li>▪ Wykonanie pomiarów w Państwa lokalu (np. speedtest, zasięg i siła sygnału Wi-Fi) na sprzęcie Technika lub na Państwa sprzęcie.</li> <li>▪ Udzielenie instruktażu dotyczącego korzystania z urządzeń i usług (np. Wi-Fi).</li> <li>▪ Instalacja urządzeń wypożyczanych lub kupowanych od Orange w trakcie wizyty Technika, w tym wzmacniacza Wi-Fi.</li> </ul> <p>Opłata jest naliczana również w przypadku, gdy nie odwołają Państwo wizyty Technika przed jej terminem. Wizytę można odwołać za pomocą SMS-a i na infolinii Orange.</p>	49 zł
4.	<b>Usunięcie uszkodzenia lub wymiana urządzeń Orange i Canal+</b>	129 zł

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 25 stycznia 2021 r., karty: 44-50

[45] Jako uszkodzenia, których przyczyna leży po stronie konsumenta, kwalifikowane są uszkodzenia,

\*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*.

a)

- \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*
- \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*
- \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*
- \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*

<sup>2</sup> Orange umożliwia konsumentom skorzystanie z pakietów telewizyjnych świadczonych przez Canal+.





\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
● \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dowód: pismo Spółki z dnia 3 listopada 2021 r., karta: 68

[47] Konsumenty są uprawnieni do złożenia reklamacji w zakresie przeprowadzonej asysty technicznej.

[48] W przypadku gdy \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*





[49] W sytuacjach spornych (np. gdy konsument twierdzi że technik nie dotarł na umówioną wizytę, prace po stronie technika nie zostały dokończone, prace nie zakończyły się sukcesem) \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 3 listopada 2021 r., karta: 69 verte**

### **Pisma konsumentów dotyczące diagnozy**

[50] W kierowanych do Prezesa Urzędu pismach konsumenci wskazywali na obciążanie ich przez Orange kosztami wizyt techników realizowanych w związku ze zgłaszanymi reklamacjami usług telekomunikacyjnych.

[51] O powyższych działaniach Spółki świadczą następujące fragmenty przykładowych skarg konsumentów (pisownia oryginalna):

1. **pismo konsumenta z dnia 17 września 2022 r. (RPW/60426/2022, karta: 390):**  
„Z tej faktury usuwam też kwotę 49,00 zł pozycja DIAGNOZA (co za diagnoza, czego, nie podano żadnej diagnozy, nie stwierdzono przyczyny awarii, która leżała po stronie ORANGE) gdyż nie wiem o jaką usługę chodzi”
2. **pismo konsumenta z dnia 29 października 2021 r. (RPW/63894/2021, karty: 160-161):** „Dnia 30.09.2021 r. udałem się ponownie do w/w salonu aby zgłosić ponownie tą usterkę. Połączenie do działu technicznego wykonałem z telefonu ORANGE ponieważ z domu przez pół dnia nie udało mi się dodzwonić do działu technicznego. Po długich pertraktacjach obiecano mi wizytę na miejscu ponieważ zdalne próby oraz kilkakrotne resetowanie urządzenia przezemnie nie wniosło poprawy. Dnia 01.10.2021 r. technicy polecieli mi dokonać próby sygnału po kablu. Odmówiłem. Wtedy zjawili się Ci technicy w moim mieszkaniu i potwierdzili brak dobrego sygnału po Wi-Fi. Dokonano pomiaru i potwierdziło się to o czym informowałem dział techniczny. Również poinformowano mnie na sam koniec iż za przybycie ich pomimo braku rozwiązania usterki zostaną obciążony kwotą 49 zł. Zadaję pytanie dlaczego mam być obciążony w/w kwotą kiedy usterka była, czyli nie wezwałem techników na darmo a co gorsze usterka nie została rozwiązana Technicy podczas pobytu stwierdzili brak należytego sygnału i nie dokonano próby po kablu ani po Wi-Fi na własnym urządzeniu. Jeżeli stwierdzono iż sygnał nie jest poprawny bo faluje i usterki nie naprawiono to dlaczego mam płacić za coś co nie zostało naprawione. Po drugie to operator ma obowiązek dostarczyć mi poprawny sygnał o takich parametrach jaki mam określony w umowie. Jednocześnie informuję iż to ja sam na drugi dzień po wizycie techników określiłem iż ruter jest uszkodzony i po jego reklamacji w punkcie obsługi otrzymałem nowy, który pracuje poprawnie. To powinni zrobić technicy, ale tego nie zrobiono ani nawet mi nie zasugerowano iż może być uszkodzony router.”
3. **pismo konsumenta z dnia 9 kwietnia 2021 r. (RPW/19759/2021, karty: 224-227):**  
„Zgłosiłem więc problem do Orange. Panowie technicy będąc u mnie, nie stwierdzili żadnych problemów z internetem. Potwierdzili to wnioskiem: Numer zlecenia: \*\*\*\*\* . Na dodatek, z racji że nie



było u mnie awarii, Orange obciąży mnie kwotą 49 złotych za niestuzne wezwanie do awarii”

4. wiadomość email konsumenta z dnia 26 maja 2020 r. (RPW/24000/2020, karty: 189-194): „4. Z rozliczenia do faktury \*\*\*\*\* wynika, że zostałem obciążony kwotą 49zł za „Diagnozę” a ja żadnej diagnozy nie zamawiałem ani jej nie potrzebowałem bo jak zgłosiłem reklamację na brak możliwości odbioru sygnałuTV to potem wszelkie czynności wykonywane przez pracowników Orange były wykonywane bez mojego merytorycznego udziału. To, że do naprawy systemu Waszych urządzeń przyjechał do mnie technik i że wykonał tę pracę, to ja potwierdziłem własnoręcznym podpisem ale ten Pan nie wykonał żadnej usługi serwisowej NA MOJĄ RZECZ. 5. Przypominam sobie, że asystentka /czy też doradczyni/ Orangu przyjmując moje zgłoszenie o braku sygnału TV sugerowała mi abym udał się z Waszymi urządzeniami do najbliższego punktu Orange i tam by mi je wymieniono na nowe. Uznałem to za niezbyt fortunne rozwiązanie bym biegł po mieście z nie swoimi gratami i je gdzieś zamieniał. Zresztą technik, który dokonywał czynności serwisowych na Waszym sprzęcie wcale nie wymienił żadnych urządzeń tylko ustawił system na prawidłowe działanie. 6. Technik nie stwierdził żadnych uszkodzeń Waszego sprzętu dokonanych przeze mnie. 7. Nie znajduję żadnego uzasadnienia na obciążanie mnie opłatami za jakiegokolwiek czynności Państwa firmy i pracowników wykonywane na Waszej aparaturze w związku z dostarczaniem mi sygnału abym mógł korzystać z usługi zwanej Orange Love”
5. wiadomość email konsumenta z dnia 5 lutego 2022 r. (RPW/7860/2022, karta: 223): „W dniu 05.02.2022 zgłaszałem po raz kolejny reklamację na niedziałający Internet Orange. Neostrada. Za każdym razem podczas rozmów konsultanci odmawiają przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego a jedynie usterki serwisowej informując o opłacie 49 zł gdyby zgłoszenie okazało się niezasadne. Podczas rozmów podkreślałem, że nie zgadzam się na opłatę, nie wiedząc za co miała by być pobrana i kto będzie decydować o zasadności bądź nie usługi. Klient chyba ma prawo otrzymać wycenę szczegółową usługi. Z drugiej strony firma Orange nie powinna klientom odmawiać przyjęcia reklamacji, w jaki sposób można zgłaszać reklamacje. Z drugiej strony konsultanci informują, że nie ma możliwości zgłoszenia reklamacji bez wyrażenia zgody na opłaty. Rozmowy odbyłem w dniu 05.02.2022 na infolinii Orange 500-100-100 (...)”
6. wiadomość email konsumenta z dnia 17 czerwca 2020 r. (RPW/27885/2020, karty: 163-168): „W odniesieniu do reklamacji zgłoszonej przeze mnie w dniu 16.12.2019 to otrzymałem od Orange trzy SMS-y , nie podpisane przez W/ doradców, o następujących treściach:
- 16.12.2019 12.49 “Dziękujemy za zgłoszenie. Zapraszamy po nowy sprzęt do naszego salonu. Najlepiej w ciągu 14 dni. Pozdrawiamy, Orange. Nr zgłoszenia \*\*\*\*\* ”
  - 16.12.2019 12.50 “Dziękujemy za zgłoszenie. Zapraszamy po nowy sprzęt do naszego salonu. Najlepiej w ciągu 14 dni. Pozdrawiamy, Orange. Nr zgłoszenia \*\*\*\*\* ”



- 16.12.2019 12.54 “Przyjelismy zgłoszenie nr \*\*\*\*\*. Zrealizujemy je do Termin ustalony na 17-12-2019 w godzinach 08:00-10:00. h. Jesli Technik przyjedzie i ustali, ze usterka nie powstala po naszej stronie, naliczymy 49zl za diagnoze lub 129 zl za naprawe. Wiecej na [orange.pl/asysta](http://orange.pl/asysta). Orange.”

Jak wynika z dwóch pierwszych SMS doradca postawił diagnozę, że Wasz firmowy sprzęt trzeba wymienić na nowy w salonie i zaprosił mnie do wędrowki po mieście z drogocennym sprzętem Orange. (...) Technik przyjechał, sprawnie wszystko ustawił i zestroił porozumiewając się z technikami z firmy. Następnie wypełnił jakiś druczek nie informując mnie o jakiegokolwiek mojej winie w powstaniu tej usterki, poprosił o potwierdzenie podpisem wykonania swojego zadania i odmówił zostawienia kopi tej karty, pożegnał się grzecznie i wyszedł. (...) Jak wynika z W/druku (w zał.) “Szczegóły rozliczenia do faktury VAT numer: \*\*\*\*\*” w poz. 1. obciążacie mnie za DIAGNOZĘ kwotą 49zł. Chyba to jest typowe naciąganie klienta bo telefoniczna diagnoza waszego doradcy o konieczności wymiany w salonie, nie mojego sprzętu na nowy, zakrawa na dobry ale czarny humor i to jeszcze warta okragłą kwotę 49zł. W trzecim esemesie informujecie mnie, że zostanę obciążony kosztami jeśli brak u mnie sygnału TV nastąpił z mojej winy. W świetle tego, że doradca uznał konieczność wymiany sprzętu na nowy czyli postawił diagnozę o winie Waszego sprzętu oraz, iż serwisant następnego dnia nie poinformował mnie po zakończeniu wizyty o moim udziale w powstałej usterce uważam żądanie Orange za bezzasadne.”

7. wiadomość email konsumentki z dnia 11 lutego 2020 r. (RPW/6695/2020, karta: 205): „Klient jest narażony na zawyżenia faktur bez braku możliwości złożenia drogą mailową odwołania, usterki techniczne mogą być celowe żeby zamówić technika płatnego przez komputerowego pośrednika bo nie ma innej opcji. Komputer informuje po 5 minutach nie ma usterek po stronie Orange, zamów płatnego technika. Jest to poważne naruszenie praw konsumentów przez operatora.”

[52] Z przekazanych przez Spółkę danych, zamieszczonych w poniższej tabeli, wynika, że w obu analizowanych okresach ponad \*\*\*\*% płatnych wizyt stanowiły wizyty zakończone naliczeniem konsumentom opłaty za diagnozę uszkodzenia.

Okres:	Liczba wizyt techników:	Liczba płatnych wizyt:	Liczba wizyt zakończonych naliczeniem opłaty w kwocie 49 zł:	Liczba wizyt zakończonych naliczeniem opłaty w kwocie 129 zł:
1.03.2021 r. - 31.08.2021 r.	*****	*****	***** ***** *****	*****
1.02.2022 r. - 30.06.2022 r.	*****	*****	***** ***** *****	*****

Dowód: pismo Spółki z dnia 9 sierpnia 2022 r., karta: 253, pismo Spółki z dnia 3 listopada 2021 r., karta: 71



[53] Spółka w 2021 r. otrzymała \*\*\*\*\* reklamacji konsumentów dotyczących opłat za diagnozę (z czego pozytywnie rozpatrzyła \*\*\*\*\* zgłoszenia, tj. ponad \*\*\*% zgłoszeń), natomiast w pierwszym półroczu 2022 r. - \*\*\*\*\* (z czego uznanych zostało \*\*\*\*\* reklamacje, tj. ponad \*\*\*% zgłoszeń). Jak wskazała Spółka z uwagi na ograniczenia systemowe i brak możliwości raportowania w tym zakresie nie była w stanie określić ile z nich dotyczyło opłaty za diagnozę.

**Dowód: pismo Spółki z dnia 9 sierpnia 2022 r., karta: 253 verte**

[54] Łączna wartość opłat naliczonych konsumentom za diagnozę to:  
- \*\*\*\*\* zł w 2021 r.  
- \*\*\*\*\* zł w 2022 r.

**Dowód: korespondencja mailowa z dnia 8 marca 2023 r., karta: 459 verte**

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.**

### **Naruszenie interesu publicznego**

[55] Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana przez Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie interesów poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy uokik. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

[56] W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofertach taryfowych z bezpłatnymi połączeniami standardowymi w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej, a od których, na podstawie zawartych umów Spółka pobierała opłaty za połączenia z numerami infolinii obsługowych \*100 lub 510 100 100 dla klientów usług Orange, a także \*610 lub 690 610 610 dla klientów usług nju mobile.

[57] Ponadto działania Orange nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. W tym przypadku naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.



## Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- [58] Art. 24 ust. 1 uokik stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.
- [59] W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w uokik zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:
1. kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
  2. zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
  3. zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.
- [60] Wskazać należy, że art. 28 ust. 1 uokik stanowi, że, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania takich zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, oraz zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.
- [61] Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą<sup>3</sup>.
- [62] Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:
1. uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
  2. zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
  3. uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.
- [63] W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ust. 1 uokik zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Orange zakazu określonego w art. 24 uokik tj. kumulatywnego wystąpienia ww. przesłanek [punkty 1, 2 i 3].

---

<sup>3</sup> D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048.



[64] Uprawdopodobnienie oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

### Status przedsiębiorcy

[65] Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2023 r. poz. 221 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ww. ustawy).

[66] Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000010681. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 1. Orange prowadzi więc we własnym imieniu zorganizowaną działalność zarobkową wykonywaną w sposób ciągły. Działalność ta polega na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na obszarze całego kraju, zgodnie z klasyfikacją działalności zawartą we wpisie Spółki do Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym uznać trzeba, że Orange jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik, a działania Spółki podlegają ocenie w świetle przepisów ww. ustawy.

### Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

[67] Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.



- [68] Jako działania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845, dalej: „upnpr”), która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.
- [69] Zgodnie z art. 3 upnpr, zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. W tym miejscu należy wskazać, że zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 ust. 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.
- [70] W kontekście niniejszego postępowania istotny jest także przepis art. 11 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 r. poz. 287 ze zm., dalej: „upk”), który reguluje kwestię wysokości opłaty za połączenie z udostępnianym przez przedsiębiorcę konsumentowi numerem telefonu przeznaczonym do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy. Zgodnie z ww. przepisem bez uszczerbku dla prawa dostawcy usług, o którym mowa w art. 2 pkt 27 lit. a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, do pobierania opłat za połączenia telefoniczne, 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.
- [71] W związku z powyższym przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym Orange dopuściła się naruszenia dyspozycji art. 11 upk przez pobieranie od konsumentów opłat za połączenia z infoliniami obsługowymi dla klientów indywidualnych o numerze \*100 lub 510 100 100 dla klientów usług Orange, a także \*610 lub 690 610 610 dla klientów usług nju mobile, w ofertach taryfowych z bezpłatnymi połączeniami standardowymi w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej (w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji). Uprawdopodobnione zostanie także naruszenie przez Spółkę zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonych w art. 3 upnpr przez naliczanie konsumentom opłaty za usługę serwisową asysty technicznej polegającej na diagnozie uszkodzenia zgłaszanego w toku postępowania reklamacyjnego, co może stanowić praktykę, określoną w art. 4 ust. 1 upnpr (w odniesieniu do praktyki wskazanej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji).

### **Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji**

- [72] Kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowanie dotyczy pobierania od konsumentów opłat za połączenia z infoliniami obsługowymi dla klientów indywidualnych o numerze



\*100 lub 510 100 100 dla klientów usług Orange, a także \*610 lub 690 610 610 dla klientów usług nju, w ofertach taryfowych z bezpłatnymi połączeniami standardowymi w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej, co może naruszać art. 11 upk.

- [73] Spółka do kontaktu w sprawie zawartej umowy udostępnia m.in. infolinie obsługowe o numerach \*100 lub 510 100 100 dla konsumentów korzystających z sieci Orange oraz \*610 lub 690 610 610 dla konsumentów korzystających z usług nju mobile.
- [74] W sieci Orange taryfy z darmowymi połączeniami z numerami komórkowymi występują w ofertach abonamentu komórkowego, telefonii domowej (w wersji Nielimitowanej oraz pakietowej) oraz ofertach pakietu usług wśród których występuje abonament komórkowy.
- [75] W sieci nju mobile występują natomiast dodatkowe oferty, po skorzystaniu z których konsument otrzymuje Nielimitowane bezpłatne połączenia z numerami komórkowymi i stacjonarnymi.
- [76] Zgodnie z ustaleniami poczynionymi przez Prezesa Urzędu w toku postępowania Spółka w sytuacji, w której z uwagi na wybrany pakiet taryfowy konsumenci nie ponoszą kosztów za standardowe połączenia telefoniczne (tj. połączenia z numerem w sieci mobilnej i stacjonarnej) pobierała od konsumentów opłaty za połączenia z ww. numerami infolinii.
- [77] Artykuł 11 upk stanowi implementację art. 21 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (dalej: „Dyrektywa 2011/83/UE”). Przepis ten dotyczy opłat za połączenia telefoniczne konsumenta z przedsiębiorcą, z którym wiąże go umowa i zakazuje stosowania w odniesieniu do połączeń z nią związanych naliczania opłat wyższych niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne.
- [78] Zgodnie z wyrokiem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: „TSUE”) z dnia 2 marca 2017 r., o sygn. akt C-568/15 okoliczność, że w myśl art. 21 akapit drugi dyrektywy 2011/83/UE dostawcy usług telefonicznych mogą pobierać opłaty za połączenia od konsumentów, pozostaje bez wpływu na przyjęte rozumienie pojęcia „taryfy podstawowej”, pod warunkiem że pobierane kwoty nie przewyższają kosztów, jakimi konsumenci zwykle są obciążani w wypadku standardowych połączeń. Wynika stąd, że przedsiębiorca może obciążyć konsumenta jedynie kosztami, które nie przekraczają kosztu standardowego połączenia telefonicznego. Dopóki warunek ten jest spełniony, dopóty okoliczność, czy przedsiębiorca osiąga zyski z udostępniania niegeograficznej linii obsługi, jest pozbawiona znaczenia”<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Wyrok TSUE z dnia 2 marca 2017 r., sygn. akt C-568/15, Legalis nr 1565061.





- [79] Tym samym, w przypadku kontaktu konsumenta z przedsiębiorcą w sprawie zawartej umowy inicjowanego przy skorzystaniu z udostępnianego mu numeru infolinii, konsument nie powinien być obciążany opłatą wyższą, niż opłata, jakiej może się spodziewać za połączenie w sieci stacjonarnej lub sieci komórkowej w ofercie z której korzysta (koszt połączenia standardowego).
- [80] W ofertach, w których występują taryfy darmowych, wliczonych w ustaloną wysokość abonamentu połączeń z numerami komórkowymi, połączenie z udostępnianym numerem komórkowym infolinii również powinno być rozliczane na takich samych zasadach jak inne połączenia standardowe, czyli być bezpłatne.
- [81] Jeżeli zatem zgodnie z zawartą umową konsumenci nie ponoszą żadnych dodatkowych kosztów za połączenia standardowe, to nie powinni również ponosić kosztów za połączenia z infolinią obsługową udostępnianą przez Spółkę.
- [82] Wobec powyższego należy uznać za uprawdopodobnione, że działanie Spółki określone w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji narusza art. 11 upk.

#### **Uprawdopodobnienie sprzeczności z dobrymi obyczajami praktyki określonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji**

- [83] W toku przeprowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że zachowanie Orange polegające na naliczaniu konsumentom opłaty za usługę serwisową asysty technicznej polegającej na diagnozie uszkodzenia zgłaszanego w toku postępowania reklamacyjnego mogło naruszyć art. 4 ust. 1 upnpr.

#### **Model przeciętnego konsumenta**

- [84] Wskazać należy, iż przepisy upnpr nakazują ocenę zachowania przedsiębiorcy w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Tym samym, aby móc uznać daną praktykę rynkową za nieuczciwą w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr, konieczne jest ustalenie modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonywać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów. Przez szczególną grupę konsumentów rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena „nieuczciwości” praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę.
- [85] Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego produktu informacji,

przekazywanej w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego „przeciętność”) polegającą na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można wymagać, aby jego wiedza była kompletna i profesjonalna.

- [86] W niniejszej sprawie brak jest przesłanek uznania, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu praktyki skierowane były do szczególnej grupy konsumentów. Stronami umów o świadczenie przez Spółkę usług telekomunikacyjnych są osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz o różnym stopniu świadomości otaczającej ich rzeczywistości, wobec czego konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności adresatów praktyk do szczególnej grupy konsumentów. Tak zdefiniowany przeciętny konsument ma prawo zakładać, że działanie Spółki jako profesjonalisty będzie charakteryzować się uczciwością i rzetelnością, a przede wszystkim, że Spółka nie będzie naruszać prawa oraz świadczyć oferowane usługi profesjonalnie i z zachowaniem należytej staranności.
- [87] Grupę klientów Spółki tworzą osoby korzystające z usług telekomunikacyjnych w sieci Orange. Są to osoby posiadające podstawowe umiejętności obsługi urządzeń elektronicznych, takich jak smartfony, komputery czy też routery. Pomimo jednak podstawowych umiejętności w zakresie obsługi tych urządzeń i korzystania z internetu, konsumenci mogą nie posiadać specjalistycznej wiedzy związanej z diagnozowaniem ewentualnych awarii i nie są w stanie ustalić, co jest uszkodzeniem powstałym z ich winy.

### **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

- [88] Wskazane w art. 4 ust. 1 upnpr pojęcie „dobrych obyczajów” stanowi klauzulę generalną podlegającą konkretyzacji na okoliczność określonego stanu faktycznego. Ustawodawca posługuje się konstrukcjami klauzul generalnych w celu uelastyczenia stosowania norm prawnych, aktualizacji instytucji prawnych bez konieczności każdorazowych zmian prawa, nadążania regulacji za zmianami społecznymi i gospodarczymi.
- [89] Zgodnie z poglądem reprezentowanym przez doktrynę i orzecznictwo klauzule generalne to przepisy, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na podmiot stosujący prawo. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest więc możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego być - według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny - oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy<sup>5</sup>. Każda klauzula generalna oznacza odwołanie do oceny podmiotu stosującego prawo oraz jego poczucia aksjologicznego, determinowanego obiektywnymi i subiektywnymi kryteriami, które powinny być uwidocznione w treści orzeczenia. Rozwinięcie i konkretyzacja tych ogólnych wskazań

<sup>5</sup> Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., III CRN 59/79



powinno dokonywać się w konkretnych sprawach - w uzasadnieniach wyroków, poprzez wskazanie czynników, dzięki którym przeprowadzono wnioskowanie o istnieniu naruszenia dobrych obyczajów, ponieważ nie jest dopuszczalne powoływanie się na tę klauzulę bez wskazania, w czym podmiot stosujący prawo upatrywał jej istnienia na tle konkretnej okoliczności. Dobre obyczaje odwołują się bowiem do obiektywnych wartości aksjologicznych powszechnie funkcjonujących i akceptowanych w społeczeństwie<sup>6</sup>.

- [90] Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie posiada definicji normatywnej pojęcia „dobrych obyczajów”. Jest ono natomiast przedmiotem licznych opracowań doktryny oraz orzecznictwa. Wskazuje się, że w ujęciu etyczno-moralnym dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje, na których treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Na gruncie takiego ujęcia za sprzeczne z dobrymi obyczajami uznawane są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę lub brak doświadczenia konsumenta, naruszające równorzędność stron umowy, zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta, tj. takie działania, które potocznie określane są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „in minus” od standardów postępowania<sup>7</sup>.
- [91] Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że „istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności”<sup>8</sup>.
- [92] Za dobry obyczaj w analizowanej sprawie należy uznać zasadę niewykorzystywania przewagi przedsiębiorcy wynikającej z posiadania przez niego profesjonalnej wiedzy, a także zasadę nieodpłatności postępowania reklamacyjnego, dobrej wiary i uczciwości w wykonaniu zobowiązania.
- [93] Odpłatna diagnoza stanowi część postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do świadczonych przez Spółkę konsumentom usług telekomunikacyjnych. Z analizy pism konsumentów wynika, że w przypadku problemów związanych z usługami wynikającymi z zawartej ze Spółką umowy konsumenci zgłaszają Orange - najczęściej telefonicznie, za pośrednictwem udostępnionej infolinii - awarie świadczonych usług. W trakcie połączeń z infolinią podejmowane są próby zdalnego usunięcia awarii. Gdy działania te nie odnoszą pozytywnego rezultatu, Spółka informuje konsumenta o konieczności umówienia płatnej wizyty technika.

<sup>6</sup> M.Gutowski (red), Kodeks cywilny. Komentarz do art. 5 k.c., (wersja elektroniczna: wyd. 2 Legalis 2018)

<sup>7</sup> K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

<sup>8</sup> Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r., XVII Ama 118/04, Legalis nr 78804.



- [94] Opłata za diagnozę, miała być naliczana, gdy przyczyny awarii nie leżą po stronie Orange lub gdy możliwe było ich zdalne usunięcie.
- [95] Obowiązkiem przedsiębiorcy świadczącego usługi jest bezpłatna weryfikacja zasadności kierowanych do niego zgłoszeń reklamacyjnych. Przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą nastawioną na zysk ponosi również ryzyko gospodarcze związane z tą działalnością, w tym koszty wynikające z obsługi zgłaszanych reklamacji. Nie znajduje uzasadnienia przenoszenie na konsumentów ryzyka gospodarczego i obciążanie ich opłatami za weryfikację przyczyny zaistniałej awarii. W ocenie Prezesa Urzędu nie sposób oczekiwać od konsumenta, że zawsze będzie on w stanie samodzielnie ustalić źródło awarii (w tym po czyjej stronie leży jej przyczyna) i w konsekwencji przewidzieć, czy powinien ponieść koszty wizyty technika, czy nie (z wyjątkiem sytuacji, w których świadomie przyczynił się do powstania awarii).
- [96] Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, opłata za diagnozę problemu stanowi w praktyce opłatę za weryfikację słuszności wnoszonej przez konsumenta reklamacji dotyczącej świadczonych przez Spółkę usług.
- [97] Z analizy pism konsumentów zgromadzonych w toku przedmiotowego postępowania wynika, iż konsumenci mogli spotykać się z odmową przyjęcia reklamacji, o ile nie zdecydują się na skorzystanie z odpłatnej wizyty technika. Ponadto, w niektórych przypadkach wizyta technika nie przynosiła oczekiwanego efektu (konsument nie uzyskiwał wiedzy o przyczynie sygnalizowanych Spółce problemów), a mimo to konsument był obciążany przez Orange opłatą za diagnozę zgłoszonego problemu.
- [98] Wobec powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że pobieranie od konsumentów opłaty za diagnozę przyczyny awarii stało w sprzeczności z dobrymi obyczajami.

### **Istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta**

- [99] W ocenie Prezesa Urzędu możliwość naliczenia przez Orange opłaty za weryfikację przyczyn powstania awarii może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Konsument wobec możliwości naliczenia przez Orange opłaty za weryfikację przyczyn powstania awarii, może zrezygnować ze złożenia reklamacji. W takiej sytuacji konsument może nie zdecydować się na naprawę problemu, podjąć próbę samodzielnego jego rozwiązania lub zdecydować się na naprawę pomimo opłaty za diagnozę problemu.
- [100] Uprawnienie do naliczania opłat za diagnozę przyczyny awarii (o ile awaria wystąpi z przyczyn leżących po stronie konsumenta) przyznaje Spółce możliwość arbitralnego decydowania, czy do uszkodzenia doszło i która ze stron przyczyniła się do jego powstania. Co istotne, decyzja o naliczeniu opłaty następuje dopiero po diagnozie uszkodzenia, a zatem konsument, wzywając technika, ostatecznie nie wie, czy usługa będzie odpłatna czy nie. Jednocześnie sygnały napływające od konsumentów wskazują, że Spółka może naliczać opłatę również w sytuacjach, za które „winy” nie



można przypisać konsumentowi, np. gdy nie powiodła się próba usunięcia usterki na odległość. Nałożenie przez Orange opłaty obciążającej konsumenta podlega weryfikacji wyłącznie w toku procesu reklamacyjnego.

[101] Przedsiębiorca, który zdecyduje się na świadczenie odpłatnych usług serwisowych, powinien uregulować je w taki sposób, aby konsumenci korzystający z innych jego usług nie byli jednocześnie zobligowani do skorzystania również z odpłatnej usługi serwisowej. Tymczasem opłata za diagnozę może powodować, że konsument zdecyduje się na skorzystanie z naprawy wykonywanej przez technika Spółki, skoro poniesie już opłatę za diagnozę problemu, podczas gdy skorzystanie z usług innego przedsiębiorcy mogłoby być dla niego korzystniejsze finansowo.

[102] Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że zachowanie Spółki wskazane w pkt 1.2 rozstrzygnięcia decyzji stało w sprzeczności z dobrymi obyczajami i mogło w istotny sposób zniekształcić zachowania rynkowe dotkniętych nimi konsumentów. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt 1.2 rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki naruszała art. 4 ust. 1 upnpr.

#### **Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

[103] Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne zachowanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy.

[104] Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązanie jest z naruszeniem ich interesów gospodarczych. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również naruszenie prawa konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

[105] W niniejszej sprawie działania Spółki nie dotyczyły interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów. Pierwsza z praktyk dotyczy konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofertach taryfowych przewidujących nielimitowane połączenia z krajowymi numerami komórkowymi lub pakiet bezpłatnych minut na połączenia z takimi numerami (do jego wyczerpania). Druga praktyka odnosi się do wszystkich abonentów Spółki, którzy, doświadczając problemów związanych ze świadczonymi przez Spółkę usługami, zdecydowali się na skorzystanie z wizyty technika w miejscu swojego zamieszkania.

- [106] Kwestionowane praktyki Spółki mogły przy tym godzić w zbiorowe interesy konsumentów, naruszając zarówno ich ekonomiczne jak i pozaekonomiczne aspekty.
- [107] Praktyka wskazana w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji mogła godzić przede wszystkim w ekonomiczne interesy konsumentów. Ekonomiczny charakter działania Orange przejawia się w tym przypadku w pobieraniu przez Spółkę wyższych opłat za połączenia z infolinią obsługową niż opłata za standardowe połączenie w pakiecie taryfowym, z którego korzysta konsument. Co więcej, opłaty te pobierane były od konsumentów w przypadku wszelkich kontaktów związanych z zawartą umową, w tym połączeń zainicjowanych w celu zgłoszenia Spółce reklamacji, czy też awarii świadczonych usług.
- [108] Swoim działaniem Spółka przerzucała na konsumentów koszt postępowania reklamacyjnego, które powinno być dla nich nieodpłatne niezależnie od zasadności wnoszonej reklamacji. Pobieranie opłat za połączenia reklamacyjne z infolinią oraz za połączenia zmierzające do zgłoszenia zaistniałej awarii może zniechęcać konsumentów do dochodzenia przysługujących im roszczeń. W szczególności może to mieć miejsce w sytuacji, w której opłata za połączenie z infolinią przewyższy kwotę sporną pomiędzy konsumentem a Spółką. Niewykluczone jest również, że konsument pod wpływem wiedzy o opłacie może w przypadku awarii decydować się na samodzielne próby jej usunięcia, co z kolei - z uwagi na brak fachowej wiedzy w tym zakresie - może przynieść odwrotne efekty, a co za tym idzie generować po jego stronie dalsze koszty.
- [109] Pozaekonomiczny charakter naruszenia, wynikający z praktyki opisanej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji przejawia się w możliwości odstraszenia konsumentów dodatkową opłatą od skorzystania z najszybszej i najprostszej formy kontaktu z przedsiębiorcą w przypadku zaistnienia nieprawidłowości w wykonywaniu zawartej umowy.
- [110] Działanie wskazane w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji mogło powodować ekonomiczne skutki po stronie konsumentów przez obciążanie ich kosztami weryfikacji zasadności dokonanej przez zgłoszenia awarii usług Spółki, które to koszty powinny spoczywać na przedsiębiorcy, jako część ryzyka związanego z prowadzeniem działalności gospodarczej.
- [111] Działanie to ma również pozaekonomiczny charakter, przejawiający się w możliwości odstraszenia konsumentów opłatą za weryfikację problemu bez jego naprawiania od skorzystania z uprawnień reklamacyjnych w formie usługi asysty technicznej weryfikującej zaistniałe nieprawidłowości w wykonywaniu zawartej umowy.
- [112] Uznać należy, że uprawdopodobniono godzenie przez praktyki Spółki określone w pkt I.1 i I.2 rozstrzygnięcia decyzji w zbiorowe interesy konsumentów.



[113] Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono, że Orange stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt I.1 i I.2 rozstrzygnięcia decyzji.

#### **Obowiązek wykonania zobowiązań oraz określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt I.A-N rozstrzygnięcia decyzji)**

[114] Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może w drodze decyzji zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

[115] Prezes Urzędu nałożył na Orange obowiązek wykonania zobowiązania zgodnie z pkt I.A-N rozstrzygnięcia decyzji. Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym w rozstrzygnięciu kształcie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. W ocenie Prezesa Urzędu zobowiązanie w powyższym kształcie spełnia cel wydania decyzji zobowiązującej, którym jest zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony interesów ogółu konsumentów.

[116] Złożone przez Spółkę zobowiązanie obejmuje zaniechanie kwestionowanej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji praktyki w terminie 2 miesięcy i 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu (pkt H rozstrzygnięcia decyzji). Spółka zaniechała stosowania praktyki z pkt I.1 rozstrzygnięcia z dniem 13 marca 2023 r., wobec czego nie było konieczne zobowiązanie jej do wprowadzenia zmian w tym zakresie.

[117] Zgodnie z treścią pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Spółka zobowiązana została również do wprowadzenia w formularzu „Potwierdzenia prac serwisowych” zapisów określających przyczynę stwierdzonego uszkodzenia, dodatkowego pola na uwagi konsumenta lub dokonującego naprawy technika, a także informacji, że brak uwag konsumenta zgłoszonych na tym dokumencie nie wyłącza jego uprawnień do późniejszego złożenia reklamacji w zakresie zrealizowanej usługi asysty technicznej.

[118] Kwestionowane w niniejszym postępowaniu praktyki mogły naruszyć zbiorowe interesy konsumentów, a ich skutki nie zostały do dziś w całości usunięte. Wobec powyższego, w celu usunięcia skutków praktyk Spółka została zobowiązana do przysporzenia dla aktualnych abonentów Spółki niezależnie od tego, czy wystąpią oni do Orange z wnioskiem (pkt A.1, A.2, J.1 i J.2 rozstrzygnięcia decyzji) oraz byłych abonentów Spółki, którzy zwrócą się do Orange z wnioskiem o zwrot naliczonych opłat (pkt A.3 i J.1 rozstrzygnięcia decyzji).

[119] Zobowiązaniem Spółka objęła ponadto w zakresie praktyki z pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji konsumentów, których umowy zawarte ze Spółką zakończą się po złożeniu wniosku o zwrot, zgodnie z przewidzianą procedurą zwrotów. Spółka zadeklarowała



ustalenie, w terminie 7 dni od zamknięcia formularza przeznaczonego do składania wniosków, grupy konsumentów, których umowy zakończyły się po wybraniu przez nich jednorazowego pakietu danych. Spółka w terminie 21 dni od ustalenia grupy ww. konsumentów uprawnionych do otrzymania zwrotu opłat wyśle listem zwykłym informację potwierdzającą uprawnienie do otrzymania zwrotu opłat (o ile Orange będzie dysponować ich danymi adresowymi na terenie Polski). Konsument w terminie 30 dni od otrzymania listu będą mogli skontaktować się ze Spółką aby podać dane niezbędne do uzyskania zwrotu opłat (dane identyfikacyjne, numer telefonu, numer rachunku bankowego).

- [120] Przysporzenie związane z praktyką opisaną w pkt I.1 decyzji objęło konsumentów, którzy wykonali połączenie na jeden z numerów infolinii obsługowych wskazanych w rozstrzygnięciu decyzji w okresie od 12 marca 2022 r. do 12 marca 2023 r. (tj. rok do dnia poprzedzającego dzień zaprzestania naliczania konsumentom opłat za połączenia z ww. infoliniami obsługowymi wobec wszystkich konsumentów, korzystających z usług Spółki, niezależnie od tego, w jaki sposób w ich aktualnych ofertach lub planach taryfowych rozliczane są zwykłe połączenia telefoniczne w rozumieniu art. 11 upk). Dodatkowym warunkiem jest korzystanie przez tych konsumentów na moment wykonywania połączenia z oferty z nielimitowanymi połączeniami z numerami komórkowymi, lub z oferty, w której korzystali z pakietów lub dodatkowych usług nielimitowanych połączeń z numerami komórkowymi. Uwzględnione przy tym zostały umowy zawarte po wejściu w życie art. 11 upk (tj. po 25 grudnia 2014 r.) oraz umowy zawarte wcześniej, a których warunki zostały zmienione po ww. dacie. Ponadto warunkiem uzyskania przysporzenia jest brak wcześniejszego otrzymania zwrotu w wyniku złożenia reklamacji dotyczącej wykonanych połączeń, która została przez Spółkę uznana (rozpatrzona pozytywnie). Przysporzenie obejmie konsumentów, którzy nie złożyli reklamacji oraz tych, którzy złożyli reklamację, ale nie otrzymali zwrotu pobranej opłaty.
- [121] Forma przysporzenia zaproponowana przez Spółkę dostosowana została do statusu abonenta Spółki (aktualny/były). W przypadku aktualnych abonentów, którzy zwrócą się do Spółki z wnioskiem o zwrot opłat przysporzenie w zależności od decyzji abonenta zostanie przyznane przez zwrot opłaty na rachunek bankowy lub przyznanie jednorazowego pakietu danych do wykorzystania w ofercie, z której konsument korzysta, bez podwyższania ceny tej oferty (pkt A.1).
- [122] Aktualni abonenci, którzy nie zgłoszą się w wyznaczonym terminie z wnioskiem o zwrot poniesionych opłat, otrzymają zwrot przez pomniejszenie wartości do zapłaty za usługi z których konsument skorzysta (w przypadku usług postpaid) lub doładowanie konta pozwalające konsumentowi na wykorzystanie środków w celu skorzystania z usług świadczonych przez Spółkę (w przypadku usług prepaid) (pkt A.2). Byli abonenci otrzymają zwrot opłat na rachunek bankowy pod warunkiem podania w procesie wnioskowania o zwrot danych, za pomocą których możliwa będzie weryfikacja uprawnienia do zwrotu oraz danych dotyczących rachunku bankowego (pkt A.3). Celem otrzymania zwrotu konsument będzie zobowiązany do podania danych w postaci imienia i nazwiska, numeru PESEL lub numeru z innego dokumentu znanego Spółce,





numeru rachunku bankowego oraz numeru telefonu komórkowego w dowolnej sieci (do otrzymania informacji o przyznaniu zwrotu).

[123] Przysporzenie z pkt J.2 związane z praktyką opisaną w pkt I.2 decyzji obejmuje konsumentów, którzy w okresie po dniu wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, tj. po dniu 7 czerwca 2022 r. skorzystali z usługi diagnozy ponosząc opłatę 49 zł, lub wielokrotność tej opłaty, jeśli konsument w ww. okresie skorzystał z usługi więcej niż raz oraz nie złożyli reklamacji w tym zakresie, która została przez Spółkę uznana (rozpatrzona pozytywnie). Przysporzenie obejmuje konsumentów, którzy nie złożyli reklamacji oraz tych, którzy złożyli reklamację, ale nie otrzymali zwrotu pobranej opłaty. Warunkiem otrzymania zwrotu będzie podanie przez konsumenta danych umożliwiających jego weryfikację (tj. imienia, nazwiska, numeru PESEL lub numeru z innego dokumentu znanego Spółce), numeru rachunku bankowego oraz numeru telefonu komórkowego w dowolnej sieci (do otrzymania informacji o przyznaniu zwrotu).

[124] Forma przysporzenia zaproponowana przez Spółkę dostosowana została do statusu abonenta Spółki (aktualny/były). W przypadku aktualnych i byłych abonentów, którzy zwrócą się do Spółki z wnioskiem o zwrot naliczonych opłat, przysporzenie nastąpi w formie zwrotu w kwocie równej wysokości poniesionych opłat na rachunek bankowy konsumenta, pod warunkiem podania przez konsumenta w procesie wnioskowania danych umożliwiających weryfikację uprawnienia do zwrotu oraz rachunku bankowego (pkt J.1). Aktualni abonenci, którzy nie wystąpią z wnioskiem o zwrot opłat pomimo uprawnienia do otrzymania zwrotu, otrzymają zwrot przez pomniejszenie wartości przyszłych płatności za usługę, z której konsument korzysta o kwotę 49 zł lub wielokrotność tej opłaty, jeśli konsument w przyjętym okresie skorzystał z usługi diagnozy więcej niż raz (pkt J.2).

[125] Zgodnie z treścią zobowiązania Spółka poinformuje abonentów uprawnionych do przysporzenia w związku z praktyką wskazaną w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy przysporzenia przez publikację komunikatu i oświadczenia określonych w pkt E rozstrzygnięcia decyzji. Ponadto aktualni abonenci Spółki otrzymają ww. informację również SMS-em na mobilny numer telefonu abonenta znajdujący się w bazie Spółki oraz na rozliczeniu za świadczone usługi wysyłanym do konsumentów (pkt F). Byli abonenci otrzymają listy zwykłe informujące o możliwości, sposobie i terminie wyboru formy zwrotu, o ile Orange będzie dysponować danymi adresowymi abonenta na terenie Polski (pkt G). Wnioski o zwrot konsumenci będą mogli złożyć w terminie 3 miesiące od daty publikacji informacji o decyzji na stronach internetowych Spółki, zgodnie z pkt E decyzji, korzystając przy tym z formularza udostępnionego przez Orange.

[126] Konsumenci dotknięci skutkami praktyki wskazanej w pkt I.2 decyzji o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy zwrotu poinformowani zostaną przez publikację komunikatu i oświadczenia, określonych w pkt M decyzji. Byli abonenci otrzymają również listy zwykłe informujące o możliwości, sposobie i terminie wyboru formy zwrotu, o ile Orange będzie dysponować danymi adresowymi abonenta na terenie Polski (pkt N). Wnioski o zwrot konsumenci będą mogli złożyć w terminie 14 dni od



dnia zaprzestania pobierania opłat za usługę serwisową asysty technicznej zgodnie z pkt H decyzji, korzystając przy tym z bezpłatnej infolinii lub czatu dostępnego na stronie Spółki.

[127] Prezes Urzędu uznał za wystarczające przyjęcie, że przysporzenie w związku z praktyką określoną w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji obejmie konsumentów, którzy ponieśli opłaty za połączenia z infoliniami obsługowymi Spółki w okresie roku poprzedzającego dzień zaniechania pobierania tych opłat. Przysporzenia nie otrzymają konsumenci, którym Spółka już wcześniej zwróciła nienależnie pobrane opłaty w wyniku postępowania reklamacyjnego. W ocenie Prezesa Urzędu zaproponowane zobowiązanie pozwoli na osiągnięcie głównych celów decyzji zobowiązującej, a mianowicie możliwie szybkiego i efektywnego załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

[128] Art. 28 ust. 2 uokik stanowi, że w decyzji nakładającej obowiązek wykonania określonych zobowiązań Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

[129] Terminem na wykonanie przez Spółkę zobowiązania, o którym mowa w pkt A, tj. terminem przekazania rekompensat dla abonentów i byłych abonentów Spółki jest termin 7 miesięcy i 21 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu, który z uwagi na liczbę uprawnionych oraz przepływność systemów, którymi zwroty mają być dokonywane należy uznać za adekwatny. Spółka będzie sukcesywnie realizowała zwroty według ich wpływu, od dnia ustalenia bazy uprawnionych do otrzymania zwrotu. W ww. terminie Spółka zweryfikuje również liczbę konsumentów uprawnionych do otrzymania zwrotów, których status zmieni się w okresie po złożeniu wniosku o zwrot, do których wysła dodatkową korespondencję wskazaną w nb. 119.

[130] Terminem na wykonanie przez Spółkę zobowiązania, o którym mowa w pkt I jest termin 2 miesięcy i 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu, co pozwoli Spółce na dostosowanie systemów wewnętrznych do wprowadzanych zmian. Terminem przekazania przysporzenia, o którym mowa w pkt J jest termin 6 miesięcy i 25 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

[131] Natomiast w zakresie praktyki z pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji zobowiązaniem objęte zostało również przeprowadzenie technicznych i organizacyjnych zmian w procesie asysty technicznej mających na celu aktualizację informacji dostępnych dla konsumentów na stronie internetowej Spółki, zmianę w procesie przyjmowania zgłoszeń od konsumentów na infolinii, zmianę dokumentacji związanej z asystą techniczną oraz zmianę zasad pracy i wytycznych dla techników odpowiedzialnych za proces diagnozowania awarii.

[132] Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.



## Obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)

[133] Zgodnie z art. 28 ust. 3 uokik w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania określonych zobowiązań Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w oznaczonym terminie informacji o stopniu ich realizacji.

[134] W związku z powyższym Prezes Urzędu zobowiązał przedsiębiorcę do poinformowania o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w pkt A-N, zgodnie z treścią pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

[135] Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

## Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm., dalej: „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2023 r., poz. 1144 ze zm., dalej: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1-2 ustawy o kosztach sądowych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Jak stanowi art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Zgodnie z art. 117 § 3 kpc osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.



W myśl art. 117 § 4 zd. 1 kpc wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z upoważnienia  
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Zastępcą Dyrektora Departamentu  
Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów  
Katarzyna Araczevska

Załącznik:

1. spis treści
2. wersja jawna decyzji

Otrzymują:

1. \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
Orange Polska S.A.  
Al. Jerozolimskie 160  
02-326 Warszawa
2. a/a



Załącznik nr 1

**Spis treści**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje .....	19
Infolinie udostępniane w sprawach związanych z zawartą umową .....	20
Usługa diagnozy świadczona w ramach asysty technicznej .....	29
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje .....	36
Naruszenie interesu publicznego .....	36
Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów .....	37
Status przedsiębiorcy .....	38
Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami .....	38
Uprawdopodobnienie sprzeczności z dobrymi obyczajami praktyki określonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji .....	41
Model przeciętnego konsumenta .....	41
Sprzeczność z dobrymi obyczajami .....	42
Istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta .....	44
Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów .....	45
Obowiązek wykonania zobowiązań oraz określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt I.A-N rozstrzygnięcia decyzji) .....	47
Obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji) .....	51
Pouczenie .....	51

