



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 8 marca 2022 r.

DOZIK-3.610.2.2021.MP

Wersja jawna

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

DECYZJA nr DOZIK 4 /2022

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), 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 (dalej także jako: „Spółka” lub „Orange Polska”) stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Halo Granie” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
2. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Cyber Tarcza” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
3. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „Nawigacja Orange” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;



4. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Orange Smart Care**” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
5. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Gdzie jest dziecko**” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
6. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Bezpieczny Internet**” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
7. pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto**” pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

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. Modyfikacji procedury zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmującej aktywację następujących usług dodatkowych: „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko” poprzez zmianę skryptów rozmów sprzedażowych stosowanych w telefonicznym kanale sprzedaży i instrukcji sprzedaży w salonach Orange w następujący sposób:
 - A.1. w przypadku prezentacji konsumentowi oferty dotyczącej umowy, w ramach której może być aktywowana co najmniej jedna z usług: „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, konsument będzie informowany o zasadach odpłatności za ww. usługi. Przed wyrażeniem przez konsumenta oświadczenia woli dotyczącego związania się umową konsument zostanie zapytany o wyrażenie zgody na aktywację ww. usług poprzez:

- a) pytanie konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej oraz rozmowy sprzedażowej w salonie Orange („Czy zgadza się Pan/Pani na aktywację usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko” i związaną z tą usługą płatność, 1-szy miesiąc gratis a potem płatnej [x] zł miesięcznie?” lub o równoważnej treści),
- b) udostępnienie w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych pola dotyczącego zgody na aktywację usługi dodatkowej „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, które polegać będzie na zaznaczeniu zgodnie z wolą konsumenta przez sprzedawcę w salonie lub w kanale telesprzedaży oświadczenia o treści:

„Wraz z zawarciem umowy wyrazili Państwo zgodę na aktywację następujących usług dodatkowych, z którymi będą się wiązać dodatkowe płatności poza opłatą abonamentową: nazwa usługi dodatkowej, cena [X] zł w okresie bezpłatnym lub zrabatowanym, cena [Y] zł w okresie płatnym” lub innej równoważnej treści.

Oświadczenie (z listą aktywowanych usług dodatkowych, ceną w okresie płatnym i bezpłatnym) zostanie zawarte w dokumencie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych tuż nad miejscem złożenia podpisu przez konsumenta.

- A.2. rozpoczęcie odpłatnego świadczenia ww. usług na rzecz konsumenta w trakcie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych będzie możliwe po uprzednim wyrażeniu przez konsumenta zgody na związanie się tą usługą oraz płatność za nią;
- A.3. w przypadku wyrażenia przez konsumenta zgody na aktywację po poinformowaniu o odpłatności usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko” zawarta umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmie aktywację ww. usług;
- A.4. w przypadku braku wyrażenia przez konsumenta zgody na aktywację po poinformowaniu o odpłatności ww. usług, konsument nie zostanie obciążony opłatą za te usługi.

Powyższe zmiany zostaną wdrożone przez Orange Polska w terminie **3 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

- B. Pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów poprzez przyznanie im rekompensaty za obciążenie ich opłatą za usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko, które to reklamacje:
- B.1. wpłynęły do Orange Polska w okresie od dnia 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

oraz

B.2. wpłynęły do Orange Polska w terminie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmującej aktywację ww. usług

oraz

B.3. zostały rozpatrzone przez Orange Polska negatywnie lub częściowo negatywnie do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

z zastrzeżeniem, iż reklamacje zostaną uwzględnione przez Orange Polska do 24 pierwszych płatności za ww. usługi (w zależności od okresu, w którym konsument korzystał z ww. usług), w terminie **5 miesięcy i 14 dni** od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, w następujący sposób:

a) w przypadku konsumentów, którzy na dzień pozytywnego rozpatrzenia reklamacji pozostają abonentami Orange Polska,

- i. Spółka poinformuje konsumenta w wiadomości SMS o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, uwzględnieniu jej żądania oraz o sposobie i terminie wyboru formy rekompensaty. Informacja zostanie przekazana konsumentowi w terminie **2 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK.

SMS będzie miał treść:

„Przystępuje Tobie rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usług dodatkowych (decyzja UOKiK DOZIK 4/2022) dla numeru (...) Aby otrzymać zwrot na konto bankowe lub przekazem pocztowym wypełnij formularz [link] od [data] do [data].

Po upływie tego terminu zwrot rozliczymy na kolejnych fakturach. Więcej informacji na www.orange.pl. Pozdrawiamy, Orange”

- ii. Wybór formy rekompensaty spośród zwrotu opłat na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta z obsługą klienta Orange Polska przez infolinię lub formularz dostępny na www.orange.pl w terminie **1 miesiąca** wskazanym w wiadomości SMS. Formularz będzie dostępny na dedykowanej podstronie Orange Polska, będzie do niego prowadził także hiperlink zamieszczony w oświadczeniu Orange Polska, o którym mowa w pkt I. H.

Niezależnie od tego konsument będzie mógł skontaktować się z biurem obsługi klienta Orange i przekazać dane doradcy.

W przypadku wyboru przez konsumenta zwrotu opłat na rachunek bankowy konsument będzie zobowiązany do wskazania w formularzu lub poprzez infolinię Orange Polska numeru rachunku bankowego lub adresu, na który mają być przekazane środki przy wykorzystaniu przekazu pocztowego. W dniu, w którym Orange Polska będzie dokonywać



przelewu środków na rachunek bankowy konsumenta lub w drodze przekazu pocztowego, konsument otrzyma SMS z potwierdzeniem przyznania zwrotu.

SMS będzie miał treść:

W przypadku rachunku bankowego:

„Do 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota]. Pozdrawiamy, Orange”.

W przypadku przekazu pocztowego:

„Zgodnie z dyspozycją X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] przestaliśmy przekazem pocztowym. Czas dostarczenia zależy od operatora pocztowego. Pozdrawiamy, Orange”.

- iii. Jeżeli uprawniony konsument nie dokona wyboru formy przysługującej mu rekompensaty w terminie **1 miesiąca** wskazanym w wiadomości SMS od Spółki, rekompensata będzie przekazana na konto abonenckie w postaci zwiększenia salda na koncie i będzie przeznaczona na poczet zobowiązań konsumenta wobec Orange Polska.
 - iv. Spółka zrealizuje wymienione wyżej przysporzenia w całości zgodnie z zasadami opisanymi powyżej w terminie **2 miesięcy i 14 dni** od upływu terminu na złożenie przez konsumenta deklaracji o formie zwrotu.
- b) w przypadku konsumentów, którzy na dzień ponownego rozpatrzenia reklamacji nie pozostają abonentami Orange Polska,
- i. Spółka poinformuje konsumenta o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, uwzględnieniu jej żądania oraz o sposobie i terminie dokonania rekompensaty za pośrednictwem listu zwykłego wysłanego na adres pocztowy znajdujący się w bazie Spółki. Informacja zostanie przekazana konsumentowi w terminie **1 miesiąca i 16 dni** od daty uprawnomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK.

List będzie miał treść:

„Dzień dobry,

na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 4/2022, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usług dodatkowych dla numeru [numer telefonu]

Aby otrzymać zwrot, prosimy o wypełnienie formularza na [link] w okresie od [data] do [data]. Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, mogą Państwo do [data] skontaktować się z nami osobiście w salonie Orange lub pod numerem 510 100 100, podając:

– imię i nazwisko,

- numer telefonu, którego dotyczy reklamacja (i rekompensata)
- aktualny numer telefonu
- sposób zwrotu - przelewem bankowym czy przekazem pocztowym
- jeśli wybrali Państwo przelew bankowy - numer swojego konta bankowego,
- jeśli wybrali Państwo przekaz pocztowy - ulicę, nr domu, nr mieszkania, kod pocztowy i miejscowość.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesięcy i 14 dni od zamknięcia formularza tj. do [data], zgodnie ze wskazanym przez Państwa sposobem zwrotu (przelew na konto bankowe lub przekaz pocztowy na adres korespondencyjny).

Pozdrawiamy,

Orange”

- ii. Wybór formy rekompensaty spośród zwrotu opłat na rachunek bankowy lub za pomocą przekazu pocztowego będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta z obsługą klienta Orange Polska poprzez infolinię lub formularz w terminie **1 miesiąca** od szacowanej daty otrzymania przez konsumenta ww. listu.

Formularz będzie dostępny na dedykowanej podstronie Orange Polska i będzie do niego prowadził także hiperlink zamieszczony w oświadczeniu Orange Polska, o którym mowa w pkt I.H. Niezależnie od tego konsument może skontaktować się z biurem obsługi klienta Orange Polska i przekazać dane doradcy. Konsument będzie zobowiązany do wskazania w formularzu lub poprzez infolinię numeru rachunku bankowego lub adresu, na który mają być przekazane środki.

- iii. Przekazanie zwrotu uprawnionym konsumentom nastąpi poprzez przelew na wskazany numer konta bankowego lub przekazem pocztowym na wskazany adres w terminie **2 miesięcy i 14 dni** od upływu terminu na złożenie przez konsumenta deklaracji o formie zwrotu.

- C. Pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów poprzez przyznanie im rekompensaty za obciążanie ich opłatą za usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, które:

- C.1. wpłyną do Orange Polska w terminie od dnia wydania niniejszej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do 30 dni po wykonaniu zobowiązań, o których mowa w pkt I.A. powyżej,

albo

- C.2. wpłynęły do Orange Polska przed dniem wydania decyzji, ale nie zostały rozpatrzone do dnia wydania decyzji,

z zastrzeżeniem, iż reklamacje zostaną uwzględnione przez Orange Polska maksymalnie do 24 pierwszych płatności za ww. usługi (w zależności od okresu, przez jaki konsument korzystał z ww. usług),

w terminie **30 dni** od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta.

D. Przyznania jednorazowego przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej opłaty za usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, wynikającej z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur, albo pierwszych trzech faktur wystawionych przez Orange Polska za korzystanie z ww. usług w zależności od momentu rezygnacji z ww. usług konsumentom, którzy:

D.1. zawarli umowę, w ramach której aktywowano co najmniej jedną z ww. usług w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

oraz

D.2. zrezygnowali z co najmniej jednej z ww. usług w okresie pomiędzy otrzymaniem pierwszej lub drugiej lub trzeciej, a wystawieniem przez Orange Polska kolejnej faktury zawierającej opłaty za świadczenie co najmniej jednej z ww. usług

oraz

D.3. nie otrzymali wcześniej od Orange Polska pełnego zwrotu opłaty wynikającej z pierwszej bądź odpowiednio pierwszych dwóch bądź pierwszych trzech faktur wystawionych przez Orange Polska za korzystanie z ww. usług z jakiegokolwiek tytułu (w szczególności w związku z pozytywnym rozpatrzeniem zgłoszenia, skargi czy reklamacji),

w terminie **5 miesięcy i 14 dni** od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, w następujący sposób:

a) w przypadku konsumentów, którzy na dzień skierowania informacji o przysługującej rekompensacie pozostają abonentami Orange Polska,

i. Spółka poinformuje konsumenta w wiadomości SMS o przyznaniu zwrotu środków, sposobie i terminie wyboru formy rekompensaty. Informacja zostanie przekazana konsumentowi w terminie **2 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK.

SMS będzie miał treść:

„Przysługuje Tobie rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z dezaktywacją usług dodatkowych (decyzja UOKiK nr DOZIK 4/2022) dla numeru [numer telefonu]. Aby otrzymać zwrot na konto bankowe lub przekazem pocztowym, wypełnij formularz [link] od [data].

Po upływie tego terminu zwrot rozliczymy na kolejnych fakturach. Więcej informacji na www.orange.pl. Pozdrawiamy, Orange.”

ii. Wybór formy zwrotu będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta z obsługą klienta Orange Polska przez infolinię lub formularz dostępny na www.orange.pl w terminie **1 miesiąca** wskazanym w wiadomości SMS. Formularz będzie dostępny na dedykowanej podstronie Spółki. Niezależnie od tego konsument może skontaktować się z biurem obsługi klienta Orange Polska i przekazać dane doradcy.

W przypadku wyboru przez konsumenta zwrotu opłat na rachunek bankowy konsument będzie zobowiązany do wskazania w formularzu lub poprzez infolinię Orange numeru rachunku bankowego lub adresu, na który mają być przekazane środki przy wykorzystaniu przekazu pocztowego. W dniu, w którym Orange Polska będzie dokonywać przelewu środków na rachunek bankowy konsumenta lub w drodze przekazu pocztowego, konsument otrzyma SMS z potwierdzeniem przyznania zwrotu.

SMS będzie miał treść:

W przypadku rachunku bankowego:

„Do 3 dni roboczych otrzymasz od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota]. Pozdrawiamy, Orange”.

W przypadku przekazu pocztowego:

„Zgodnie z dyspozycją X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] przestaliśmy przekazać pocztowym. Czas dostarczenia zależy od operatora pocztowego. Pozdrawiamy, Orange”.

- iii. Jeżeli uprawniony konsument nie dokona wyboru formy wypłaty zwrotu w terminie **1 miesiąca** wskazanym w wiadomości SMS, zwrot zostanie przekazany na konto abonenckie w postaci zwiększenia salda na koncie i będzie przeznaczony na poczet zobowiązań konsumenta wobec Orange Polska.
 - iv. Spółka dokona zwrotu ww. środków w terminie **2 miesięcy i 14 dni** od upływu terminu na złożenie przez konsumenta deklaracji o formie zwrotu.
- b) w przypadku konsumentów, którzy na dzień skierowania informacji o przysługującej rekompensacie nie pozostają abonentami Orange Polska,
- i. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu zwrotu środków, sposobie i terminie dokonania rekompensaty za pośrednictwem listu zwykłego wysłanego na adres pocztowy znajdujący się w bazie Spółki. Informacja zostanie przekazana konsumentowi w terminie **1 miesiąca i 16 dni** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK.

List będzie miał treść:

„Dzień dobry,

na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 4/2022, przysługuje Państwu rekompensata w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z dezaktywacją usług dodatkowych dla numeru [numer telefonu].

Aby otrzymać zwrot, prosimy o wypełnienie formularza na [link] w okresie [data]. Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, mogą Państwo do [data], skontaktować się z nami osobiście w salonie Orange lub pod numerem 510 100 100, podając:

- imię i nazwisko,
- numer telefonu, którego dotyczy reklamacja (i rekompensata)
- aktualny numer telefonu
- sposób zwrotu - przelewem bankowym czy przekazem pocztowym
- jeśli wybrali Państwo przelew bankowy - numer swojego konta bankowego,
- jeśli wybrali Państwo przekaz pocztowy - ulicę, nr domu, nr mieszkania, kod pocztowy i miejscowość.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesięcy i 14 dni od zamknięcia formularza tj. do [data] zgodnie ze wskazanym przez Państwa sposobem zwrotu (przelew na konto bankowe lub przekaz pocztowy na adres korespondencyjny).

*Pozdrawiamy,
Orange”.*

- ii. Wybór formy zwrotu będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta z obsługą klienta Orange poprzez infolinię lub formularz w terminie **1 miesiąca** od szacowanej daty otrzymania przez konsumenta ww. listu.

Formularz będzie dostępny na dedykowanej podstronie Orange. Niezależnie od tego konsument będzie mógł skontaktować się z biurem obsługi klienta Orange i przekazać dane doradcy. Konsument będzie zobowiązany do wskazania w formularzu lub poprzez infolinię Orange numeru rachunku bankowego lub adresu, na który mają być przekazane środki przy wykorzystaniu przekazu pocztowego.

- iii. Przekazanie zwrotu uprawnionym konsumentom nastąpi poprzez przelew na wskazany numer konta bankowego lub przekazem pocztowym na wskazany adres w terminie **2 miesięcy i 14 dni** od upływu terminu na złożenie przez konsumenta deklaracji o formie zwrotu.

D.4. Przyznania jednorazowego przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej opłaty za usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, wynikającej z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur, albo pierwszych trzech faktur wystawionych przez Orange Polska za korzystanie z ww. usług w zależności od momentu rezygnacji z ww. usług konsumentom, którzy:

- a) zawarli umowę, w ramach której aktywowano co najmniej jedną z ww. usług w okresie od pierwszego dnia po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji do dnia wykonania zobowiązań, o których mowa w pkt. I.A.;
- b) zrezygnowali z co najmniej jednej z ww. usług w okresie pomiędzy otrzymaniem pierwszej lub drugiej lub trzeciej faktury, a wystawieniem przez Orange Polska kolejnej faktury zawierającej opłaty za świadczenie co najmniej jednej z ww. usług;
- c) nie otrzymali wcześniej od Orange Polska pełnego zwrotu opłaty wynikającej z pierwszej bądź odpowiednio pierwszych dwóch bądź pierwszych trzech

faktur wystawionych przez Orange Polska za korzystanie z ww. usług z jakiegokolwiek tytułu (w szczególności w związku z pozytywnym rozpatrzeniem zgłoszenia, skargi czy reklamacji),

w terminie **2 miesięcy** od dezaktywacji ww. usług w następujący sposób:

- i. Spółka poinformuje w wiadomości SMS aktualnych abonentów o przyznaniu zwrotu środków na konto abonenckie w postaci zwiększenia salda na koncie i przeznaczeniu go na poczet zobowiązań konsumenta wobec Orange Polska;
- ii. SMS będzie miał treść: „W związku z decyzją Prezesa UOKiK nr 4/2022 przysługuje Państwu rekompensata, tj. zwrot poniesionych opłat za usługi dodatkowe, w związku z dezaktywacją tych usług. Zwrotu dokonamy na kolejnej fakturze”;
- iii. W przypadku konsumentów, którzy w okresie od pierwszego dnia po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji do dnia wykonania zobowiązań z pkt. I.A. wypowiedzą zawartą w tym czasie umowę z Orange, Spółka dokona rozliczenia ww. przysporzenia na najbliższej wystawionej konsumentowi fakturze.

E. Zmiany opisu i charakteru oraz sposobu prezentacji usługi Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto poprzez włączenie opłat za zapasowy pakiet danych do abonamentu w taki sposób, że:

E.1. we wzorze umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie Internet Mobilny dodane zostanie określenie „automatycznie”. Informacja będzie miała brzmienie: „Zapasowy pakiet danych na konto 10 GB włączy się automatycznie w danym okresie rozliczeniowym, po przekroczeniu pakietu danych na konto”;

E.2. w „Podsumowaniu warunków umowy”, w sekcji „Usługi”, opis ze wzoru umowy zostanie powtórzony, a w sekcji „Cena” opłaty zostaną określone w następujący sposób: „Aktywacja: 19,99 zł - jednorazowo. Abonament: [X] zł - od 1 do 24 mies. [Y] zł - od 25 mies. - jeśli korzystasz wyłącznie z pakietu danych na konto. Po automatycznym uruchomieniu Zapasowego pakietu danych abonament w danym okresie rozliczeniowym wzrośnie o 10 zł”;

E.3. na stronie internetowej z ofertą Spółki (na dzień wydania decyzji jest to adres: <https://www.orange.pl/internet/internet-mobilny>) zostaną przedstawione dwie kwoty abonamentu dla ww. usługi Internetu Mobilnego, tj. cena podstawowa oraz cena możliwa do poniesienia w danym okresie rozliczeniowym w przypadku wykorzystania pakietu podstawowego i aktywacji pakietu zapasowego w tym okresie;

E.4. Spółka umożliwi każdemu konsumentowi samodzielne wyłączenie „Zapasowego pakietu danych na konto” 10 GB, poprzez wysłanie SMS-a blokującego automatyczne uruchomienie się „Zapasowego pakietu danych na konto” 10 GB w sytuacji wyczerpania w danym miesiącu rozliczeniowym pakietu danych przyznanego w ramach opłaty abonamentowej. Powyższa zmiana będzie dotyczyć obecnych i nowych abonentów oferty Internet Mobilny.

Powyższe zmiany zostaną wdrożone przez Orange Polska w terminie **3 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

F. Przyznania konsumentom, którzy:

- a) na dzień realizowania przysporzenia posiadają taryfę, w ramach której był aktywowany „Bezpieczny Internet” i dokonali jego dezaktywacji za pomocą komendy „Blokuj”;
- b) na dzień realizowania przysporzenia posiadają taryfę, w ramach której był aktywowany „Bezpieczny Internet” i nie dokonali jego dezaktywacji za pomocą komendy „Blokuj”;
- c) w przeszłości posiadali taryfę, w ramach której był aktywowany „Bezpieczny Internet”, nie wyłączyli go za pomocą komendy „Blokuj” i po 19 listopada 2018 r. zmienili taryfę na ofertę bez automatycznej aktywacji „Bezpiecznego Internetu”,

jednorazowego przysporzenia na następujących zasadach:

- F.1. konsumenci, którzy w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji złożyli reklamację dotyczącą obciążenia opłatą za ww. usługę, która została rozpatrzona negatywnie lub częściowo negatywnie, otrzymają zwrot 10 zł. Zwrot 10 zł będzie przyznany na konto abonenckie w postaci zwiększenia salda na koncie i będzie przeznaczony na poczet zobowiązań konsumenta wobec Orange Polska;
- F.2. konsumenci, którzy w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie składali reklamacji dotyczącej obciążenia opłatą za ww. usługę, otrzymają przysporzenie w postaci pakietu danych 10 GB za 0 zł, które zostanie przyznane na okres 31 dni;
- F.3. Spółka poinformuje konsumentów w formie wiadomości SMS o przysługującej im rekompensacie pieniężnej lub produktowej, posiadaniu usługi „Bezpieczny Internet” oraz możliwości jej wyłączenia poprzez komendę „Blokuj” wysłaną na nr 80148.

Treść wiadomości SMS z informacją o rekompensacie pieniężnej do klientów z aktywną usługą „Bezpieczny Internet”:

„Przysługuje Tobie rekompensata 10 zł na konto abonenckie w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usługi Bezpieczny Internet (decyzja UOKIK nr DOZIK 4/2022). Twoje konto abonenckie zostanie doładowane automatycznie do dnia [data]. Zwrot doliczymy na kolejnej fakturze. Pozdrawiamy, Orange”. Pamiętaj że usługę Bezpieczny Internet możesz wyłączyć za pomocą SMS o treści „Blokuj” wysłanego na bezpłatny nr 80148. Pozdrawiamy, Orange”.

Treść wiadomości SMS z informacją o rekompensacie pieniężnej do klientów, którzy zmienili taryfę na ofertę bez „Bezpiecznego Internetu”:

„Przysługuje Tobie rekompensata 10 zł na konto abonenckie w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usługi Bezpieczny Internet (decyzja UOKiK nr DOZIK 4/2022). Twoje konto abonenckie zostanie doładowane automatycznie do dnia [data]. Zwrot rozliczymy na kolejnej fakturze. Pozdrawiamy, Orange”.

Treść wiadomości SMS z informacją o rekompensacie produktowej do klientów z aktywną usługą „Bezpieczny Internet”:

„Przysługuje Tobie rekompensata 10 GB na konto, ważne 31 dni za 0 zł, w związku z możliwymi opłatami za usługę Bezpieczny Internet (decyzja UOKiK nr DOZIK 4/2022). Twój numer zostanie doładowany automatycznie do dnia [data]. Pamiętaj, że usługę Bezpieczny Internet możesz wyłączyć za pomocą SMS o treści „Blokuj” wysłanego na bezpłatny nr 80148. Pozdrawiamy, Orange”.

Treść wiadomości SMS z informacją o rekompensacie produktowej do klientów, którzy zmienili taryfę na ofertę bez „Bezpiecznego Internetu”:

„Przysługuje Tobie rekompensata 10 GB na konto, ważne 31 dni za 0 zł, w związku z możliwymi opłatami za usługę Bezpieczny Internet (decyzja UOKiK nr DOZIK 4/2022). Twój numer zostanie doładowany automatycznie do dnia [data]. Pozdrawiamy, Orange”.

- F.4. Spółka dokona na rzecz konsumentów przysporzeń, o których mowa w pkt I.F.1.- I.F.2. oraz spełni obowiązki informacyjne, o których mowa w pkt I.F.3, w terminie **5 miesięcy i 14 dni** od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK.
- G. Przyznania konsumentom, którzy na dzień realizowania przysporzenia posiadają usługę Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto, jednorazowego zwrotu w wysokości 10 zł na konto abonenckie lub jednorazowego przysporzenia w postaci pakietu danych 10 GB za 0 zł na następujących zasadach:
- G.1. konsumenci, którzy w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji złożyli reklamację dotyczącą obciążenia opłatą za ww. usługę, która została rozpatrzona negatywnie lub częściowo negatywnie, otrzymają zwrot 10 zł. Zwrot 10 zł będzie przyznany na konto abonenckie w postaci zwiększenia salda na koncie i będzie przeznaczony na poczet zobowiązań konsumenta wobec Orange Polska;
- G.2. konsumenci, którzy w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji nie składali reklamacji dotyczącej obciążenia opłatą za ww. usługę, otrzymają przysporzenie w postaci pakietu danych 10 GB za 0 zł, które zostanie przyznane na okres 31 dni;
- G.3. Spółka poinformuje konsumentów w formie wiadomości SMS lub e-mail o przysługującej im rekompensacie pieniężnej lub produktowej oraz możliwości wyłączenia „Zapasowego pakietu danych na konto”.

Treść wiadomości SMS i e-mail z informacją o rekompensacie pieniężnej:

„Przysługuje Tobie rekompensata 10 zł na konto abonenckie w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją usługi Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto (decyzja UOKiK nr DOZIK 4/2022). Twój numer

zostanie doładowany automatycznie do dnia [data]. Zwrot rozliczymy na fakturze. Pamiętaj, że usługę Zapasowy pakiet danych na konto 10 GB możesz wyłączyć za pomocą SMS o treści [treść SMS] wysłanego na bezpłatny numer [nr telefonu]. Pozdrawiamy, Orange”.

Treść wiadomości SMS i e-mail z informacją o rekompensacie produktowej:

„Przysługuje Tobie rekompensata 10 GB na konto, ważne 31 dni za 0 zł, w związku z możliwymi opłatami za usługę Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto (decyzja UOKiK nr DOZIK 4/2022). Twój numer zostanie doładowany automatycznie do dnia [data]. Pamiętaj, że usługę Zapasowy pakiet danych na konto 10 GB możesz wyłączyć za pomocą SMS o treści [treść SMS] wysłanego na bezpłatny numer [nr telefonu]. Pozdrawiamy, Orange.”

G.4. Spółka dokona na rzecz konsumentów przysporzeń, o których mowa w pkt I.G.1. i I.G.2., oraz spełni obowiązki informacyjne, o których mowa w pkt I.G.3 w terminie **5 miesięcy i 14 dni** od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK.

H. Publikacji na stronie internetowej Spółki mieszczącej się pod adresem www.orange.pl, na koszt Orange Polska, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK komunikatu o treści (dalej jako: „Komunikat”):

Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2022, w sprawie aktywacji usług dodatkowych bez wyraźnej zgody konsumenta. Dowiedz się więcej

odsyłającego do podstrony zawierającej informację o treści zobowiązania, a także hipertęcze [link] do decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wersji jawnej oraz formularza, o którym mowa w pkt I.B.3 a) ii) oraz I.B.3 b) ii). (dalej jako: „Oświadczenie”) o następującej treści:

„Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie informuje o wydaniu decyzji zobowiązującej Prezesa UOKiK w dniu 8 marca 2022 r., która uprawdopodobniła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę: „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest Dziecko”, „Orange Smart Care”, „Bezpieczny Internet”, „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”, pomimo niezyskania najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

W ramach zobowiązania Orange przyzna konsumentom, którym aktywowano co najmniej jedną z ww. usług rekompensatę w postaci zwrotu na konto abonamentowe, zwrotu opłaty na rachunek bankowy, przekazem pocztowym lub rekompensaty produktowej.

Szczegóły zobowiązania podjętego przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie oraz korzyści dedykowane konsumentom określono w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2022 dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl.

Rekompensata dotyczy konsumentów, których reklamacje na usługi „Halo Granie”, „Gdzie jest dziecko”, „Nawigacja Orange”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care” zostały rozpatrzone negatywnie lub tych, którzy dezaktywowali ww. usługi po 1,2 lub 3 płatnej fakturze. Konsument, który nie korzysta już z usług Orange, otrzyma zwrot po podaniu numeru konta bankowego lub adresu pocztowego. Aktualni konsumenci Orange nie muszą nic robić, jeśli chcą uzyskać zwrot opłat na konto abonenckie. Powinni wypełnić formularz tylko, gdy są zainteresowani zwrotem na rachunek bankowy lub poprzez przelew.

Aby uzyskać rekompensatę w zakresie ww. pięciu usług dodatkowych, należy wypełnić formularz, skontaktować się z infolinią lub z salonem Orange. Link do formularza będzie aktywny od [data]. W dniach [data] uprawnieni konsumenci otrzymają również SMS z linkiem do formularza, a byli klienci Orange otrzymają te informacje listownie.

W zakresie usług „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” konsumenci aktywni na dzień doładowania konta abonenckiego, a także ci, którzy dezaktywowali „Bezpieczny Internet” za pomocą komendy „Blokuj” otrzymają automatycznie 10 GB ważne 31 dni za 0 zł. Natomiast konsumenci, którzy składali reklamację rozpatrzoną negatywnie w zakresie tych usług otrzymają zwrot 10 zł na konto abonenckie.”

w następujący sposób:

- a) Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny www.orange.pl, bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była skrócona treść informacji: „Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2022 w sprawie aktywacji usług dodatkowych bez wyraźnej zgody konsumenta. Dowiedz się więcej”, z możliwością rozwinięcia pełnego tekstu 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 4/2022 w sprawie aktywacji usług dodatkowych bez wyraźnej zgody konsumenta. Dowiedz się więcej”. Pełny tekst Oświadczenia zostanie wyświetlony na podstronie prezentowanej po naciśnięciu w link: „Dowiedz się więcej”;
- c) Oświadczenie i Komunikat zostaną sformułowane czarną czcionką (16 px, w wersji mobilnej 12 px) na białym tle w górnej części strony głównej domeny www.orange.pl i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej ww. strony w przyszłości, z możliwością zamknięcia oświadczenia przez użytkownika poprzez kliknięcie przycisku „powrót” w prawym górnym rogu ramki; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona

w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,

- d) 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,
- e) 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.

Oświadczenie i Komunikat będą dostępne na stronie internetowej Orange Polska przez okres **2 miesięcy i 14 dni** od daty ich publikacji, przy czym w ostatnim miesiącu publikacji Oświadczenia Spółka zmodyfikuje je w taki sposób, że w miejsce zdania: „*Link do formularza będzie aktywny od [data]*” umieszczone zostanie zdanie: „*Formularz znajduje się pod tym linkiem [link]*”.

- I. Publikacji w mediach społecznościowych Spółki (Facebook, Twitter), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, komunikatu o treści (dalej jako: „Komunikat w social mediach”):

Na platformie Facebook Komunikat w social mediach będzie miał następującą treść:

„Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr DOZIK 4/2022, #Orange informuje, że może przysługiwać Ci #rekompensata, jeżeli aktywowano Ci płatne usługi dodatkowe bez Twojej wyraźnej zgody. Szczegóły sprawdzisz pod adresem: [tutaj zostanie dodane hipertącze odsyłające do podstrony zawierającej treść oświadczenia]. Zakwestionowane praktyki dotyczą usług dodatkowych: „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”. #decyzjaUOKiK

Orange przyzna konsumentom, którym aktywowano co najmniej jedną z ww. usług rekompensatę jako zwrot opłaty na konto abonenckie, wskazany rachunek bankowy lub przekazem pocztowym. Formularz do zwrotu będzie aktywny w dniach [data].

Rekompensata dotyczy konsumentów, których reklamacje na usługi „Halo Granie”, „Gdzie jest dziecko”, „Nawigacja Orange”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care” zostały rozpatrzone negatywnie lub tych, którzy dezaktywowali ww. usługi po 1,2 lub 3 płatnej fakturze. Jesteś klientem #Orange? Nie musisz nic robić, poczekaj na wiadomość od nas o zwrocie. Nie korzystasz już z naszych usług? Skontaktujemy się z Tobą listownie w celu uzyskania numeru rachunku bankowego lub adresu pocztowego, na który zwrócimy poniesione przez Ciebie opłaty.

W zakresie „Bezpiecznego Internetu” i „Internetu Mobilnego z zapasowym pakietem danych na konto” przyznane będzie automatycznie 10 GB/31 dni za 0zł na konto dla

aktywnych klientów #Orange, którzy dezaktywowali „Bezpieczny Internet” za pomocą komendy „Blokuj” lub zwrot 10 zł na konto abonenckie dla konsumentów, którzy złożyli reklamacje rozpatrzone negatywnie.

W decyzji Prezes #UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez #Orange praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom płatne usługi dodatkowe, więcej na www.orange.pl lub www.uokik.gov.pl”.

Na platformie Twitter Komunikat w social mediach będzie miał następującą treść:

„Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr DOZIK 4/2022, #Orange informuje, że może przysługiwać Ci #rekompensata, jeżeli aktywowano Ci płatne usługi dodatkowe bez Twojej wyraźnej zgody. Szczegóły na www.orange.pl i www.uokik.gov.pl. [tu będzie link do decyzji na stronie UOKiK]”

w następujący sposób:

- a) Komunikat w social mediach będzie zamieszczony jako post na prowadzonym przez Orange Polska profilu w social mediach wymienionych w pkt I.1.
- b) Komunikat w social mediach zostanie sformułowany zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki Orange, tj. post o decyzji Prezesa UOKiK będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości.
- c) W przypadku zmiany profilu na social mediach Spółki na wymienionych platformach, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili funkcjonujących w czasie zamieszczenia przedmiotowego Komunikatu na social mediach na wszystkich profilach pozostających pod kontrolą Orange Polska.
- d) 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.

Komunikat w social mediach będzie dostępny na platformach wymienionych w pkt I.1 przez okres **2 miesięcy i 14 dni** od daty ich publikacji tj. w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK.

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 (tj. Dz. U. z 2021 r. poz.275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że Orange Polska 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 decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. informacji o dacie zaniechania stosowania praktyki, o której mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, zgodnie z zobowiązaniem, o którym mowa w pkt I.A. i I.E. rozstrzygnięcia decyzji,
2. skryptów stosowanych w trakcie rozmów sprzedażowych w telefonicznym kanale sprzedaży, oraz instrukcji sprzedaży stosowanych w stacjonarnych punktach obsługi w wersji przed i po dokonaniu modyfikacji, o których mowa w pkt I.A. rozstrzygnięcia decyzji,
3. po 10 przykładowych nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych z 10 dnia roboczego każdego miesiąca przeprowadzonych przez Spółkę z konsumentami w okresie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w godzinach: 10:00 -10:30 oraz 15:00-15:30 (po 5 nagrań z każdego okresu czasowego), podczas których uzgodniono warunki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ramach której aktywowano co najmniej jedną z ww. usług dodatkowych ; w przypadku braku nagrań z 10 dnia miesiąca przekazanie nagrań z kolejnych dni miesiąca, w których doszło do przeprowadzenia ww. telefonicznych rozmów sprzedażowych) **wraz z wyciągiem do umowy/aneksu oraz potwierdzeniami**, o których mowa w art. 20 ust. 2 oraz art. 21 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287) przekazanych konsumentom (łącznie 60 nagrań, 60 wyciągów do umowy/aneksu oraz 60 potwierdzeń);
4. po 1 egzemplarzu umowy dla oferty Abonamentu Komórkowego i Internetu Mobilnego (wraz z załącznikami składającymi się na umowę) oraz Wyciągiem do umowy przekazanych konsumentowi w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w stacjonarnym punkcie sprzedaży Orange Polska w 10 dniu każdego miesiąca w okresie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji (łącznie po 6 kompletów; w przypadku braku zawarcia wystarczającej liczby umów w 10 dniu proszę o przekazanie umów z kolejnych dni miesiąca, w których doszło do ich zawarcia),
5. 10 przykładowych wiadomości SMS, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z przyznaniem rekompensaty i koniecznością wskazania numeru konta bankowego przez konsumenta, o czym mowa w pkt I.B.3 a) i) i pkt I.D.3 a) i),
6. po 5 przykładowych listów, które zostały skierowane przez Spółkę do byłych abonentów w związku z koniecznością wskazania numeru rachunku bankowego i adresu pocztowego przez konsumenta, o czym mowa w pkt I.B.3 b) i) oraz I.D.3 b) i) rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 10 przykładowych listów),
7. po 10 przykładowych dokumentów potwierdzających rozliczenie zwrotu środków na kolejnych fakturach w sytuacji niedokonania wyboru formy zwrotu przez konsumenta, o czym mowa w pkt I.B.3 a) iii) i pkt I.D.3 a) iii) rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 20 przykładowych dokumentów),

8. 10 przykładowych reklamacji złożonych przez konsumentów wraz z odpowiedzią Spółki skierowaną do konsumenta oraz dokumentami potwierdzającymi zwrot pobranych opłat, o czym mowa w pkt. I.C,
9. po 10 przykładowych dokumentów potwierdzających dokonanie zwrotu środków w postaci przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, o czym mowa w pkt I.B.3 b) iii) oraz w pkt I.D.3 b) iii) rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 20 przykładowych dokumentów),
10. po 10 przykładowych dokumentów potwierdzających dokonanie zwrotu w wysokości 10 zł na konto abonenckie za świadczenie „Bezpiecznego Internetu” i „Internetu mobilnego z zapasowym pakietem danych na konto”, o czym mowa w pkt I.F.1 i pkt I.G.1 rozstrzygnięcia decyzji (łącznie 20 przykładowych dokumentów),
11. regulaminów, cenników i innych dokumentów dedykowanych usłudze „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”, w których Spółka wprowadziła możliwość dezaktywacji zapasowego pakietu danych na konto wraz ze wskazaniem lokalizacji i brzmienia tej informacji,
12. po 10 przykładowych wiadomości SMS i wiadomości e-mail, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z udzieleniem przysporzenia pieniężnego i produktowego w ramach usługi „Bezpieczny Internet” i „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”, o których mowa w pkt I.F.1 - I.F.3 oraz I.G.1 i I.G.3,
13. 10 przykładowych informacji wysłanych do konsumentów z potwierdzeniem dezaktywacji „Zapasowego pakietu danych na konto” w ramach oferty Internet Mobilny,
14. danych liczbowych wskazujących, **ilu konsumentów było uprawnionych do zwrotu środków**, o których mowa w pkt I.B., oraz I.D. (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:
 - a) byłych oraz aktualnych abonentów,
 - b) a w ramach ww. grup na konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci zwiększenia salda na koncie oraz przelewu na numer konta bankowego lub przekazu pocztowego,
15. danych liczbowych wskazujących, **do ilu konsumentów Spółka kierowała komunikaty indywidualne**, o których mowa w pkt I.B. oraz I.D. (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:
 - a) byłych oraz aktualnych abonentów,
 - b) a w ramach ww. grup na konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci zwiększenia salda na koncie oraz przelewu na numer konta bankowego lub przekazu pocztowego,
16. danych liczbowych wskazujących, **w stosunku do ilu konsumentów Spółka dokonała zwrotu środków**, o których mowa w pkt I.B. oraz I.D. (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:
 - a) byłych oraz aktualnych abonentów,



- b) a w ramach ww. grup na konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci zwiększenia salda na koncie, upustu na kolejnej fakturze, nadpłaty oraz przelewu na numer konta bankowego lub przekazu pocztowego,
17. danych liczbowych dotyczących liczby złożonych reklamacji, o których mowa w pkt I.C, oraz reklamacji rozpatrzonych pozytywnie wraz ze wskazaniem sumy zwrotu wszystkich pobranych opłat,
 18. danych liczbowych wskazujących, **w stosunku do ilu konsumentów Spółka dokonała zwrotu środków**, o których mowa w pkt I.F. - I.F.2 oraz I.G.1 i I.G.2 (osobno dla każdej z usług, rodzaju przysporzenia i grup konsumentów),
 19. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów (numerów MSDIN) dokonało dezaktywacji Zapasowego pakietu danych na konto od momentu wprowadzenia tej możliwości przez Spółkę do dnia złożenia informacji o realizacji zobowiązania,
 20. zrzutu ekranu ze strony internetowej Orange Polska przedstawiającego oświadczenie oraz komunikat, o których mowa w pkt I.H. rozstrzygnięcia decyzji (z dnia zamieszczenia ww. oświadczenia i po jego zmianie oraz komunikatu), wraz z widoczną datą sporządzenia zrzutu ekranu,
 21. zrzuty ekranu ze stron internetowych przedstawiające komunikaty, o których mowa w pkt I.I. rozstrzygnięcia decyzji (z dnia zamieszczenia ww. komunikatów), wraz z widoczną datą sporządzenia zrzutów ekranu,
 22. dwóch zrzutów ekranu strony (w pierwszym i czwartym tygodniu jego publikacji) z opublikowanym formularzem, o którym mowa w pkt I.B.3 a) ii) wraz z widoczną datą sporządzenia zrzutu ekranu,
 23. zrzutu ekranu strony ze zmienionym opisem oferty Internetu Mobilnego (w pierwszym dniu jej publikacji), o czym mowa w pkt I.E.3 wraz z widoczną datą sporządzenia zrzutu ekranu,
 24. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentom poszczególnych środków 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.),
 25. informacji, czy Spółka otrzymała reklamacje od konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.A. - I.I. rozstrzygnięcia decyzji. Jeśli tak, należy wskazać ich liczbę i główne kategorie zgłaszanych problemów oraz sposób ich rozstrzygnięcia

w terminie **9 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (DOZIK-3.403.535.2016.MP), mające na celu wstępne ustalenie, czy Orange Polska S.A z siedzibą w Warszawie dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z możliwością świadczenia konsumentom odpłatnych usług telekomunikacyjnych aktywowanych automatycznie, bez uprzednio wyrażonej przez konsumentów wyrażnej zgody na dodatkowe płatności związane z takimi usługami.

Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte w związku z napływającymi skargami konsumentów na działania Orange Polska polegające na aktywowaniu odpłatnych usług telekomunikacyjnych bez wyrażenia wyrażnej zgody na ich świadczenie.

W postępowaniu wyjaśniającym ustalono m.in., iż nieprawidłowości w procedurze zawierania lub zmiany warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych mogą dotyczyć sposobu aktywacji przez Spółkę usług dodatkowych w salonie sprzedaży i podczas telefonicznej rozmowy z konsultantem.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu, postanowieniem z dnia 23 lipca 2021 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji. Postanowieniem z dnia 23 lipca 2021 r. Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określone dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. DOZIK-3.403.535.2016.MP.

W celu dokonania ustaleń stanu faktycznego sprawy Prezes Urzędu wezwał Spółkę w toku prowadzonego postępowania do przekazania żądanych informacji, dokumentów oraz nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych, a także do przekazania stanowiska w sprawie.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu ustalił, że Orange Polska w ramach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych aktywuje konsumentom usługi dodatkowe, które po upływie okresu bezpłatnego przekształcają się w usługi płatne. Orange Polska stała na stanowisku, że **nie oferuje na dzień 13.01.2017 r. konsumentom odpłatnych usług telekomunikacyjnych, które byłyby aktywowane automatycznie (tzn. bez aktywnego działania konsumenta)** w momencie zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (aneksowania tej umowy poprzez zmianę okresu trwania umowy). Spółka ma szereg usług dodatkowych aktywowanych **poprzez działanie konsumenta** w trakcie procesu zawierania umowy (przez telefon czy w salonie poprzez potwierdzenie w trakcie rozmowy, że klient chce aktywować usługę dodatkową dostępną w planie taryfowym na żądanie klienta).

Powyższe stanowisko Spółki zostało potwierdzone w piśmie z dnia 19 czerwca 2019 r.

Dowód: pismo Spółki z dnia 13 stycznia 2017 r., str. 2, karta nr 84, pismo Spółki z dnia 19 czerwca 2019 r., str. 1, karta nr 552

W toku postępowania Spółka wniosła o wydanie w niniejszej 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, dalej jako: „uokik”), składając zobowiązanie określone w pkt I rozstrzygnięcia decyzji pismem z dnia 23 września 2021 r., które zostało ostatecznie sformułowane w piśmie z dnia 21 stycznia 2022 r. i doprecyzowane w wiadomości e-mail z dnia 7 marca 2022 r.

Propozycja Spółki obejmuje zmianę praktyki zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz przyznanie konsumentom przysporzenia w celu usunięcia jej skutków. Zgodnie z przedstawioną przez Spółkę propozycją zobowiązania głównymi kryteriami decydującymi o przyznaniu konsumentom prawa do rekompensaty jest złożenie przez nich reklamacji lub rezygnacja z usług wymienionych w pkt I 1-7 decyzji bez składania reklamacji (po naliczeniu pierwszych opłat z tego tytułu).

Zgodnie z informacjami przedstawionymi przez Spółkę łączna wartość przysporzeń na rzecz konsumentów uprawnionych do przysporzeń w związku z rezygnacją z usług wskazanych w pkt I 1-5 decyzji przed wystawieniem przez Orange Polska czwartej faktury zawierającej naliczenie za korzystanie z ww. usług (dane z listopada 2021 r.) wyniesie ok. [*****] zł. Powyższa kwota obejmuje wyłącznie tych konsumentów, którzy nie otrzymali wcześniej od Orange Polska zwrotu płatności wynikającej z 1, 2 lub 3 faktury wystawionej przez Spółkę za korzystanie z ww. usług z jakiegokolwiek tytułu.

Objęcie rekompensatą konsumentów, którzy wyłączyli ww. usługi w określonym powyżej okresie jest uzasadnione tym, że większość konsumentów rezygnujących z usługi dokonuje tej czynności w ciągu bezpłatnego okresu próby lub w ciągu pierwszych 2 miesięcy jej odpłatnego świadczenia.

W przypadku przysporzeń z tytułu ponownego rozpoznania reklamacji, ich szacowana wartość zgodnie z wyliczeniami Spółki wyniesie [*****] zł.

Zobowiązania określone w pkt I.B. - I.D. rozstrzygnięcia decyzji obejmą zarówno aktualnych (tj. pozostających abonentami Spółki na dzień wykonania zobowiązania), jak i byłych konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowę obejmującą aktywację ww. usług w określonym w decyzji okresie. Zobowiązania określone w pkt I.F. - I.G. obejmą aktualnych abonentów Spółki.

Orange Polska przedstawiła także szacowane koszty rekompensat z tytułu usług „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”, wynoszą one odpowiednio ok. [*****] zł i [*****] zł przy założeniu, że wartość udzielanych przysporzeń w postaci 10 GB na 31 dni wynosi 10 zł a konsumenci będą wykorzystywać przyznany im pakiet Internetu.

Łączna maksymalna wartość proponowanych przysporzeń, według stanu na 15 grudnia 2021 r., wynosić będzie co najmniej [*****] zł (powyższa kwota nie uwzględnia liczby konsumentów spełniających wymogi określone w pkt I.C. rozstrzygnięcia decyzji oraz konsumentów, którzy zawrą ze Spółką umowę obejmującą aktywację ww. usług w okresie od daty wydania decyzji do daty zaniechania praktyki oraz zrezygnują w tym okresie z usługi na zasadach określonych w pkt I.D. rozstrzygnięcia decyzji).

Dowód: pismo Spółki z dnia 22 grudnia 2021 r., załącznik nr 1, karta nr 996

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 735, dalej jako: „kpa”) pismem z dnia 28 grudnia

2021 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. W dniu 28 grudnia 2021 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej i bezprzewodowej. W związku z prowadzoną działalnością Spółka świadczy konsumentom usługi telekomunikacyjne, w tym w zakresie telefonii stacjonarnej, komórkowej i dostępu do Internetu. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Orange Polska S.A. jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 1.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Krajowego Rejestru Sądowego wg stanu na dzień 23 grudnia 2021 r., karta nr 978, informacja z Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych wg stanu na dzień 23 grudnia 2021 r., karta nr 971

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka świadczy usługi telekomunikacyjne objęte reżimem ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r., poz. 576, dalej: „Pt”). Spółka świadczy również związane z nimi usługi dodatkowe.

W toku postępowania właściwego Spółka, negując automatyczną aktywację usług dodatkowych, wskazała, że „ponieważ wszystkie te usługi wykraczające poza opłatę abonamentową i określone w punkcie 1 a-e Postanowienia, miały przewidzianą możliwość aktywacji wraz z umową główną, to konsultanci mieli je proponować w określonej kolejności, ale ich propozycja włączenia tej usługi nie była dla konsumenta wiążąca.(...) Wszystkie zalecenia mają formułę przedstawienia tych usług w formie propozycji ich włączenia, a nie poinformowania o automatycznej aktywacji przewidzianej w ofercie.

Dowód: pismo Spółki z dnia 23 września 2021 r., str.15, karta nr 749

Z materiałów dedykowanych dla konsultantów infolinii wynika, że konsultanci mają proponować konsumentowi jedną usługę dopasowaną do jego sytuacji i potrzeb. Poniżej przedstawiono treść takiej instrukcji:

[*****
*****]

[*****
*****]:

[*****]

[*****]

[*****]

Dowód: skrypt dla konsultantów o nazwie [***], załącznik pendrive do pisma Spółki z dnia 23 sierpnia 2021 r., karta nr 708**

Jednak z analizy telefonicznych rozmów sprzedażowych wynika, że Spółka bez uzyskania zgody aktywuje konsumentom po kilka usług na raz. Są to „Orange Smart Care”, „Gdzie jest Dziecko”, „Nawigacja Orange”, „Halo Granie”, „Cyber Tarcza” w różnej konfiguracji. Nagrania rozmów sprzedażowych, w ramach których konsultanci oferowali wyłączenie kilku usług dodatkowych to przykładowo: [*****]_HG_[*****], [*****]_HG_[*****], [*****]_HG_[*****], [*****]_HG_[*****], [*****]_Halo Granie_cz.2, [*****]_Halo Granie_cz.4, [*****]_HG_[*****].

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r., pendrive, folder Umowy i nagrania, karta nr 610

Dodatkowy charakter usług

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że usługi dodatkowe objęte niniejszym postępowaniem mają dwojaki charakter:

- usługi niatelekomunikacyjne - „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko”;
- usługi telekomunikacyjne - „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”.

Usługi niatelekomunikacyjne stanowią wzbogacenie podstawowej oferty Spółki, jaką jest świadczenie telekomunikacyjnych usług głosowych oraz dostępu do Internetu. Są to usługi o charakterze rozrywkowym („Halo Granie”), serwisowym („Orange Smart Care”), antywirusowym („Cyber Tarcza”), nawigacji („Nawigacja Orange”) i lokalizacji bliskich („Gdzie jest dziecko”).

„Bezpieczny Internet” jest aktywowany automatycznie po wykorzystaniu pakietu danych w ramach abonamentu. Za transmisję danych powyżej 300 MB do 1 GB pobierana jest jednorazowa opłata 10 zł. Za rozpoczętą transmisję danych powyżej 1 GB do 1,7 GB pobierana jest jednorazowa opłata 10 zł.

„Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” to usługa, w ramach której po wyczerpaniu podstawowego pakietu danych na konto i pakietu danych w ramach innych ofert, automatycznie aktywowany jest zapasowy pakiet danych na konto, co powoduje wzrost opłaty abonamentowej o 10 zł w danym okresie rozliczeniowym.

Usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” są oferowane konsumentom na dzień 8.03.2022 r. „Bezpieczny Internet” został wycofany z oferty Orange Polska [*****].

Poniżej przedstawiono zestawienie usług objętych zakresem postępowania wraz z ich szczegółową charakterystyką i datą rozpoczęcia jej świadczenia oraz informacją o obecności w aktualnej ofercie Spółki.

Nazwa usługi	Data wprowadzenia usługi do oferty	W ofercie Spółki na dzień 8.03.2022 r.	Charakterystyka usługi
Halo Granie	[*****]	Tak	umożliwia zastąpienie zwykłego sygnału oczekiwania na połączenie wybranym utworem
Cyber Tarcza	[*****]	Tak	program antywirusowy, który chroni urządzenie przed zagrożeniami np.: phishing, ransomware, malware
Nawigacja Orange	[*****]	Tak	nawigacja samochodowa z funkcją powiadamiania o radarach, kontrolach drogowych, patrolach, wypadkach i utrudnieniach w ruchu
Orange Smart Care	[*****]	Tak	usługa serwisowania telefonów i smartwatchów, obejmuje naprawę mechanicznego uszkodzenia wyświetlacza polegającego na jego stłuczeniu lub pęknięciu oraz urządzenia uszkodzonego na skutek zalania wodą
Gdzie jest dziecko	[*****]	Tak	zapewnia możliwość lokalizacji karty SIM znajdującej się w telefonie lub w innym urządzeniu. Pozwala sprawdzić na mapie, gdzie znajduje się osoba bliska
Bezpieczny Internet	[*****]	Nie	dodatkowy pakiet danych aktywowany automatycznie po wykorzystaniu pakietu danych w ramach abonamentu
Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto	[*****]	Tak	dodatkowy pakiet danych aktywowany automatycznie po wykorzystaniu podstawowego pakietu danych na konto i pakietu danych na konto w ramach innych ofert

[*****]

 *****].

Z ww. usługami związana jest dodatkowa opłata nieuwzględniona w kwocie abonamentu, która powoduje wzrost miesięcznego zobowiązania konsumenta odzwierciedlonego na fakturze.

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Orange Polska umożliwia konsumentom zawarcie i zmianę warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na trzy sposoby: w kanale internetowym, telefonicznym oraz w salonie Orange.

Proces składania zamówienia na stronie internetowej orange.pl wygląda w ten sposób, że konsument dokonujący wyboru oferty telekomunikacyjnej musi samodzielnie zaznaczyć wybrane usługi. Z analizy procesu zakupowego wynika, że usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko” nie są aktywowane automatycznie. Należy jednak wskazać, że zgodnie z danymi przekazanymi przez Spółkę, procent sprzedaży usług dodatkowych w kanale internetowym w 2019 r. wynosił:

- [****] dla usługi „Cyber Tarcza”,
- [****] dla usługi „Nawigacja Orange”
- [****] dla usługi „Gdzie jest dziecko”

- [****] dla usługi „Halo Granie”
- [****] dla usługi „Orange Smart Care”.

Dowód: pismo Spółki z dnia 25 lutego 2020 r., załącznik nr 1, karta nr 595

Sposób aktywacji usług dodatkowych w kanale telefonicznym oraz w salonie Orange, przedstawiła Spółka w korespondencji do Prezesa Urzędu:

1. „Konsultant w telesprzedaży lub w salonie, kompletując zamówienie Klienta na usługę telekomunikacyjną, pyta go, czy wyraża zgodę/ jest zainteresowany jedną z usług dodatkowych (CT, OSC, NO, HG, GJD)¹.
2. Jeśli Klient chce włączyć taką usługę, to konsultant zaznacza w systemie sprzedażowym jej aktywację i usługa drukuje się w Wyciągu Umowy, w sekcji „Usługi dodatkowe włączane na Państwa życzenie”. Pokazana jest w nim nazwa usługi dodatkowej, okres bezpłatny i od którego miesiąca zaczyna się okres płatny. Dodatkowo w samej umowie w sekcji, w której wymienione są załączniki do umowy, wymieniony jest też regulamin usługi dodatkowej.

Dowód: pismo Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r., str. 7-8, karta nr 629

Z analizowanych wzorców umów stosowanych przez Orange Polska wynika, że wzór umowy stosowany do [****] zawierał rubrykę pt. „Usługi dodane”, którą konsultant wypełniał w toku rozmowy sprzedażowej, wpisując aktywowane konsumentowi usługi dodatkowe. W [****] Spółka wprowadziła nowy wzorzec umowy, który nie wskazuje wprost miesięcznej kwoty abonamentu oraz usług dodatkowych świadczonych przez pierwszy miesiąc za darmo. Orange Polska odnosi się do tej zmiany w następujący sposób: „Przed [****] w systemie sprzedażowym generowane były umowy, które wykazywały usługi aktywowane na życzenie klienta zarówno w umowie jak i w wyciągu do umowy. Orange do [*****] korzystał jeszcze ze starego systemu sprzedażowego, gdzie usługi dodatkowe aktywowane razem z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych są wykazywane zawsze (w polu „opcje dodatkowe”) i zawsze wymienione są w części umowy, którą konsument podpisuje”.

Dowód: pismo Spółki z dnia 25 lutego 2020 r., str. 7, karta nr 597

Przykładowa treść umowy (obejmującej usługę „Gdzie jest dziecko”) przedstawia się następująco:

Punkt 1 pt. „Przedmiot umowy” brzmi: „Usługi telekomunikacyjne w sieci mobilnej i sieciach operatorów współpracujących w ofercie [Plan taryfowy] (dalej Usługa), numer [numer telefonu abonenta]. Możliwość korzystania z usług dodatkowych dostępnych dla Usługi”.

Natomiast punkt 13 pt. „Inne dokumenty związane z umową” brzmi: „Zakres i warunki świadczenia Usługi określamy także w dokumentach:

- Regulamin promocji Plan Mobilny,
- Regulamin promocji 100% rabatu na opłatę aktywacyjną,
- Cennik usług w roamingu dla Klientów indywidualnych ofert na abonament,
- Regulamin promocji Roaming w UE bez dopłat,

¹ CT - Cyber Tarcza, OSC -Orange Smart Care, NO - Nawigacja Orange, HG - Halo Granie, GJD - Gdzie jest dziecko.

- Cennik usług w ofercie Plan Mobilny,
- Regulamin świadczenia multimedialnych usług Orange,
- Zasady przyznawania rabatu za łączenie usług w Orange,
- Regulamin usługi Gdzie Jest Dziecko.

W dokumentach tych opisujemy w szczególności: sposoby dokonywania płatności, zakres obsługi serwisowej i sposoby kontaktowania się z podmiotami, które ją świadczą, zakres odpowiedzialności oraz wysokość odszkodowania (...)"

Dodatkowo w punkcie 5 pt. „Usługi w ramach opłaty abonamentowej” są wymienione następujące usługi:

- nielimitowane połączenia do krajowych sieci komórkowych oraz w roamingu w UE,
- nielimitowane połączenia na krajowe numery stacjonarne,
- nielimitowane smsy i mmsy do krajowych sieci komórkowych i w roamingu w UE,
- pakiet danych 7GB,
- pakiet GB dostępny w roamingu w Strefie 1,
- Music Pass przez 3 mies.

Nie ma w nich wymienionej usługi „Gdzie jest dziecko” świadczonej przez 1 miesiąc bezpłatnie.

Podobne brzmienie mają umowy przekazane przez Orange Polska, w ramach których aktywowane zostały usługi „Halo Granie”, „Nawigacja Orange”, „Orange Smart Care” i „Cyber Tarcza”.

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r., pendrive folder umowy i nagrania, umowa zawarta w dniu 10.04.2020 r. pomiędzy Orange a [***], karta nr 610**

Ponadto w [****] Spółka wraz ze zmianą wzorców umowy wprowadziła tzw. „Wyciąg z umowy”/”Wyciąg z aneksu do umowy”, którego konsument nie podpisuje, a który zawiera najważniejsze postanowienia podpisanej umowy takie jak:

- Usługi (nazwa wybranej taryfy),
- Opłaty (kwota abonamentu),
- Usługi dodatkowe włączone na Państwa życzenie,
- Urządzenie na raty,
- Wysokość rat,
- Niezbędnik Klienta.

Orange uzasadnił zmianę zasad prezentacji usług dodatkowych, tj. przeniesienie ich wyłącznie do wyciągu do umowy kilkoma powodami:

- a) „uproszczenie prezentacji usług telekomunikacyjnych i innych aktywowanych w ramach umowy abonamentowej;
- b) przekazanie konsumentom informacji o usługach dodatkowych (telekomunikacyjnych i nitelekomunikacyjnych) aktywowanych na ich życzenie wyłącznie w wyciągu do umowy, z którym najczęściej zapoznaje się konsument;

- c) Wyciąg jest dokumentem umownym, stanowiącym potwierdzenie wszelkich najważniejszych ustaleń dot. umowy i jest przekazywany w takiej samej formie (papierowej, elektronicznej), w jakiej została zawarta umowa.”

Dowód: pismo Spółki z dnia 25 lutego 2020 r., str. 7, karta nr 597

Z analizy skryptów rozmów sprzedażowych dla konsultantów wynika, że Spółka określa ww. usługi mianem usług dodatkowych, a konsultanci byli zobligowani do informowania o możliwości ich testowania przez miesiąc za darmo.

Poniżej przedstawiono treść takich instrukcji:

[*****]
[*****]

[*****]
*****]:

- ✓ [*****]
- ✓ [*****]
- ✓ [*****]
- ✓ [*****]

Dowód: skrypt dla konsultantów, załącznik 3k do pisma z dnia 25 lutego 2020 r., karta nr 567

[*****]:
[*****]:

- [*****]
- [*****]
- [*****]
- [*****]
- (...)

Dowód: skrypt dla konsultantów o nazwie [***], załącznik pendrive do pisma Spółki z dnia 23 sierpnia 2021 r., karta nr 708**

Automatyczna aktywacja usług dodatkowych

Na podstawie przekazanych przez Spółkę nagrań rozmów sprzedażowych, w ramach których aktywowane były konsumentom ww. usługi dodatkowe, Prezes Urzędu ustalił, że konsultanci informują konsumentów o uruchomieniu dodatkowych usług, które mogą przez pierwszy miesiąc testować za darmo. Od drugiego miesiąca usługi są świadczone odpłatnie. Ponadto część konsultantów oferuje wyłączenie usług dodatkowych na etapie zawarcia umowy. Poniżej przedstawiono przykładowe fragmenty takich rozmów (podkreślenia własne):

Nagranie o nazwie 16.07.2019_[*****]_Gdzie jest dziecko standard

[39:10] Spółka (dalej jako S): (...) Aha i jeszcze jedna sprawa tutaj. Na numerach komórkowych jak już wejdą warunki w życie, trzeba będzie zadzwonić na infolinię i wyłączyć usługi płatne. Robił to kiedyś pan?

Konsument (dalej jako: „K”): Usługi płatne wyłączyć?

S: Tak usługi są bezpłatne tylko w pierwszym miesiącu, a od drugiego miesiąca one są płatne i trzeba będzie zrobić zgłoszenie na infolinii.

K: No wiem wiem. A co tam takiego jest?

S: Na przykład Nawigacja Orange, Gdzie jest dziecko...

K: Ahaaa (...) A nie da się tego przez aplikacje powyłączać?

S: Da się. Jak pan wie jak tam się poruszać to się da. (...)

K: No to dobrze, że mi pan mówisz bo potem byłbym zaskoczony.

S: To może ja podyktuje te nazwy, żeby pan wiedział.

K: Tak tak?

S: Już chwilę. No to kartkę pan weźmie.

K: No oczywiście.(...)

S: Na wszystkich numerach oprócz numeru 797

K: Tak?

S: Powie pan tak na infolinii. Na wszystkich numerach oprócz numeru 797 poproszę o wyłączenie usług: Orange Nawigacja,

K: A dlaczego na tamtym nie?

S: Bo na tamtym nie ma. Orange Nawigacja, Gdzie jest dziecko, Orange Smart Care.

K: A co to jest w ogóle?

S: Ubezpieczenie telefonu ale 10 zł kosztuje. Cyber Tarcza jeszcze. I na to czas jest już panu powiem kiedy.

K: No w pierwszym miesiącu.

S: Tak ale okres rozliczeniowy zacznie się teraz od 14 sierpnia. Te usługi dopiero zaczną działać 14 sierpnia, więc będzie je pan mógł wyłączyć dopiero po 14 sierpnia. Maksymalnie do 13 września. Gdyby ich pan nie wyłączył, to one kosztują 39,98 wszystkie na jednym numerze.(...)

Dowód: pismo Spółki z dnia 25 lutego 2020 r., załącznik płyta CD, karta nr 601

Nagranie o nazwie [*****]_CyberTarcza_[*****]

[24:45] S: Dodatkowo przy przedłużaniu umowy mamy możliwość, tutaj są takie dwie usługi uruchomione na start za 0 zł. Jedna to jest Orange Smart Care czyli ubezpieczenie telefonu (obejmuje sprzęt w którym jest nasza karta). Pierwszy miesiąc jest za 0 zł od drugiego 11,99 zł. Można go w dowolnym momencie wyłączyć. Tutaj mogę pozostawić to zaznaczone. Większość klientów się decyduje bo pierwszy miesiąc jest za 0 zł.

K: Wie pani co ja to zapominam wyłączyć i mi się naliczają opłaty.

S: Rozumiem czyli wyłączamy?

K: Poproszę tak.

Dowód: pismo Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r., załącznik pendrive, karta nr 610

Nagranie o nazwie [*****]_Cyber Tarcza_[*****]

[9:30] S: Zawsze przy przedłużeniu umowy możemy klientowi aktywować usługi, które trzeba po miesiącu wyłączyć bo inaczej wejdą w opcję płatną. Czy od razu pani te wszystkie usługi powyłączać? Żeby pani sama nie musiała ich wyłączać? „Halo Granie”, Gdzie jest dziecko?

K: A czy dostanę info sms że się kończy ten miesiąc bezpłatnie czy muszę sama pamiętać? S: Tak dostanie pani informację jak najbardziej. Już pani mówię co to za usługi: Orange Smart Care, Halo Granie, Gdzie jest dziecko, Nawigacja Orange.

Dowód: pismo Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r., załącznik pendrive, karta nr 610

Nagranie o nazwie [*****]_Halo Granie_cz.2

[51:05] *Chodzi mi o usługi dodatkowe, które w pierwszym miesiącu są w promocji. Później jest opłata za nie. Czy to mam pani powyłączać?*

K: A co to jest?

S: Halo Granie, Nawigacja Orange, Gdzie jest dziecko, Cyber Tarcza, Orange Smart Care. Czy to wszystko powyłączać od razu?

K: Tak.

S: To wyłączam.

Dowód: pismo Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r., załącznik pendrive, karta nr 610

Prezes Urzędu ustalił, na podstawie nagrań przekazanych przez Spółkę, że występowały również takie rozmowy sprzedażowe, w których ani razu nie pada nazwa usługi. Poniżej przykładowy fragment takiej rozmowy.

Nagranie o nazwie 4.11.2019_[*****]_CyberTarcza stanowiące zapis rozmowy z [*****]
[nazwiska nie podano]

[4:30] *Spółka (dalej jako: „S”): 138 zł już za wszystko.*

Konsument (dalej jako: „K”): Za wszystko? Żadnych dodatkowych opłat nie będzie ?

S: Nie.

K: Żadnej aktywacji?

*S: Nie. Nie będzie żadnych dodatkowych aktywacji. Do pani przyjedzie kurier z firmy DPD i dostarczy aneks do umowy kopię i oryginał i telefon również dostarczy. (...) Więc tak ja jeszcze raz podsumuje. Dobrze? Dla jasności. Pakiet Orange Love telefon komórkowy z numerem [*****]. Tutaj 7G Internetu, rozmowy, smsy, mmsy nielimitowane, Internet stacjonarny. Prędkość wynosi do 300 Mb/s. Cena abonamentu 74,99. Telefon komórkowy z numerem [*****]. Tutaj cena abonamentu 15 zł, 12G Internetu, rozmowy, smsy, mmsy nielimitowane. Do tego telefon Samsung A50 w kolorze białym. Cena za ratę 48 zł. Telefon komórkowy odnośnie 506 jak i umowa i aparat komórkowy będzie dostarczony do salonu Orange na ul. Katedralną. Tak? W Siedlcach.*

K: Tak. (...)

Dowód: pismo Spółki z dnia 25 lutego 2020 r., płyta CD, folder Nagrania dla UOKiK/Cyber Tarcza/listopad 2019, karta nr 601

Z uwagi na fakt, że rozmowy sprzedażowe w salonie nie są nagrywane, jedyny dowód aktywacji usług dodatkowych stanowi dokument zawartej umowy wraz z „Wyciągiem do umowy”. Jednak konsument może nie mieć wpływu na to, jakie usługi zostaną mu zaznaczone (aktywowane) przez konsultanta w systemie sprzedażowym i zawarte w „Wyciągu do umowy”, którego nie podpisuje. Potwierdzają to sygnały wpływające do Urzędu od konsumentów.

Przykładowe pismo konsumenta skierowane do Prezesa Urzędu (pisownia oryginalna): "Przy podpisywaniu aneksu do umowy (sierpień 2019) wrzucono mi usługi dodatkowe, niepłatne przez pierwszy miesiąc, ale płatne już po 30 dniach, w przypadku ich nieodrzczenia (...). Po

co oferujecie Państwo darmowe usługi dodatkowe, za które trzeba płacić. One same powinny po okresie próbnym wygasać. (...)"

Dowód: pismo [*****] z dnia 17 października 2019 r. RPW/60365/2019, karta nr 661

Ponadto treść skryptów dla konsultantów sugeruje, że dochodzi do automatycznej aktywacji usług dodatkowych, informując o konsekwencjach pozostawienia zaznaczonej belki/checkboxa dla danej usługi dodatkowej. Przykładowa treść takiego skryptu przedstawia się następująco (podkreślenia własne):

[*****]

[*****

*****].

Dowód: pismo Spółki z dnia 23 sierpnia 2021 r. Skrypt pt. [*****], załącznik pendrive folder Pyt 7 salony Tajemnica OPL, karta nr 708

Brak zgody na aktywację usług dodatkowych

Na podstawie przekazanych wzorców umów, nagrań rozmów sprzedażowych oraz skryptów dla konsultantów Prezes Urzędu ustalił, że Spółka nie pobierała od konsumentów zgody na aktywację usług dodatkowych, które po miesiącu bezpłatnego świadczenia, generowały dodatkowe opłaty.

Z analizy przekazanych w piśmie Spółki z dnia 25 lutego 2020 r. nagrań rozmów sprzedażowych przeprowadzonych w 2019 r. wynika, że Spółka nie informowała konsumentów o aktywacji „Cyber Tarczy” w 28/40 nagrań, „Halo Granie” w 5/6 nagrań i „Nawigacji Orange” w 10/18 nagrań. Po przedstawieniu oferty, wyborze telefonu, odczytaniu zgód obowiązkowych i rabatowych, weryfikacji danych osobowych rozmówcy, konsultant podsumowuje rozmowę, informując o wybranych usługach i ewentualnych rabatach. Podaje również kwotę miesięcznego abonamentu, która nie uwzględnia kosztów usług dodatkowych. Ani podczas rozmowy, ani w jej podsumowaniu nie pada nazwa aktywowanej usługi dodatkowej. W przypadku usługi „Gdzie jest dziecko” i „Orange Smart Care”, Spółka przekazała nagrania, w których klienci sami pytali o usługę lub konsultant informował o aktywacji usługi lub kilku usług i konieczności ich wyłączenia po okresie darmowym.

Dowód: pismo Spółki z 25 lutego 2020 r., załącznik płyta CD, folder Nagrania dla UOKiK, karta nr 601

Po przeanalizowaniu przekazanych w piśmie Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r. nagrań rozmów sprzedażowych przeprowadzonych w 2020 r., należy stwierdzić, że Orange Polska zmieniła



praktykę i ograniczyła się jedynie do informowania konsumentów o aktywacji dodatkowych usług niatelekomunikacyjnych, miesiącu bezpłatnego świadczenia oraz opłatach pobieranych od 2 miesiąca i możliwości ich dezaktywacji. W przypadku aktywacji usługi „Internetu Mobilnego z zapasowym pakietem danych na konto” konsultant informował o kwocie abonamentu po rabatach wynoszącej 9,99 zł. W ramach tego konsument otrzymuje pakiet danych 20 GB (tylko przy przedłużeniu umowy). Po jego wykorzystaniu aktywuje się pakiet 10 GB za 10 zł.

Dowód: pismo Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r. załącznik pendrive, folder Umowy i nagrania, karta nr 610

Wielu konsumentów nie miało świadomości, że aktywowano im usługi dodatkowe, o czym dowiadywali się często po otrzymaniu wyższej, niż się spodziewali faktury. W takiej sytuacji jedną z możliwości było złożenie reklamacji. Poniżej przedstawiono zestawienie skarg na poszczególne usługi w przykładowym okresie 12-miesięcznym.

Liczba reklamacji na usługi dodatkowe złożone w okresie 10.2019 r. - 10.2020 r.

Halo Granie	Cyber Tarcza	Nawigacja Orange	Orange Smart Care	Gdzie jest dziecko	Bezpieczny Internet	Pakiet zapasowy na konto
[*****]	[*****]	[*****]	[*****]	[*****]	[*****]	[*****]

Dowód: pismo Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r. pendrive, folder Reklamacje, pismo Spółki z dnia 15 listopada 2021 r., str. 4-6, karta nr 610

Poniżej przedstawiono przykładowe reklamacje złożone przez konsumentów osobiście lub na infolinii (pisownia oryginalna):

Nr. reklamacji 24389727 z dnia 5.10.2021 r.

„Klient reklamuje Ubezpieczenie na telefon, które miał uruchomione na ostatnim aneksie przy numerze [*****]. Nie było mowy o tym, że coś takiego będzie miał naliczone. Dopiero teraz przy analizie faktury okazało się że płaci za to. Klient chce zwrotu kosztów za to, że zostało to włączone bez jego wiedzy. Tym bardziej, że jak odbierał aneks w salonie to nikt nie wspominał o czymś takim”.(...)

Nr reklamacji Z1632947 z dnia 16.08.2021 r.

„Klientka miała włączoną usługę halo granie od 2019 roku na numerze [*****]. Twierdzi, że jej nie włączała i nie wiedziała, że jest włączona. Prosi o korektę opłat za tą usługę.”

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 listopada 2021 r., załącznik 7c, karta nr 827 i załącznik 6a, karta nr 846

Skarga skierowana do Prezesa Urzędu nr RPW/60365/2019 z dnia 17.10.2019 r.

"Przy podpisywaniu aneksu do umowy (sierpień 2019) wrzucono mi usługi dodatkowe, niepłatne przez pierwszy miesiąc, ale płatne już po 30 dniach, w przypadku ich nieodrżucenia(...). Po co oferujecie Państwo darmowe usługi dodatkowe, za które trzeba płacić. One same powinny po okresie próbnym wygasać. (...)"

Dowód: pismo [*****] z dnia 17 października 2019 r. RPW/60365/2019, karta nr 661

Skarga skierowana do Prezesa Urzędu nr RPW/6345/2021 z dnia 1.02.2021 r.

„(...) Moja umowa zawarta z Waszą Firmą określa jednoznacznie kwoty za określone usługi (...). żadnych dodatkowych usług nie zamawiałem, a na moim koncie pojawiają się dwa razy usługi dodatkowe Cyber Tarcza za 9,99 (2 x 9,99=19,98 zł). Usługa ta jest dodatkową włączaną wyłącznie na życzenie klienta. Oświadczam, że nie zamawiałem żadnych dodatkowych usług (...).

Dowód: pismo [*****] z dnia 1 lutego 2021 r., RPW/6345/2021, karta nr 667

Dezaktywacja usług dodatkowych

Prezes Urzędu ustalił, że w celu uniknięcia ponoszenia dodatkowych kosztów za świadczenie ww. usług dodatkowych, konsument musi je samodzielnie wyłączyć (wyjątek stanowi usługa „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”, w ramach której nie można wyłączyć pakietu zapasowego). Sposób dezaktywacji usługi został opisany w dedykowanym jej regulaminie. W tym celu, w zależności od usługi, należy wykonać jedną z poniższych czynności: wysłać sms, wejść na stronę www, skontaktować się telefonicznie z biurem obsługi klienta, wyłączyć usługę w aplikacji lub zlecić jej wyłączenie w punkcie sprzedaży Orange. W przypadku dezaktywacji usługi „Bezpieczny Internet” za pomocą funkcji „Blokuj” opłaty za transmisję danych nie są naliczane powyżej pakietu danych w ramach abonamentu, a prędkość transmisji po wykorzystaniu pakietu w ramach abonamentu wynosi nie więcej niż 16 kb/s.

Na podstawie wyjaśnień Spółki dotyczących aktywacji i dezaktywacji usług dodatkowych Prezes Urzędu ustalił, że dane przedstawiają się następująco:

Liczba aktywacji i dezaktywacji usługi Halo Granie w okresie 06.2020 r. - 06.2021 r.

	06.20	07.20	08.20	09.20	10.20	11.20	12.20	01.21	02.21	03.21	04.21	05.21	06.21
Aktywacja	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]
Dezaktywacja (1 mc)	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]

Liczba aktywacji i dezaktywacji usługi Cyber Tarcza w okresie 06.2020 r. - 06.2021 r.

	06.20	07.20	08.20	09.20	10.20	11.20	12.20	01.21	02.21	03.21	04.21	05.21	06.21
Aktywacja	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]
Dezaktywacja (1 mc)	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]

Liczba aktywacji i dezaktywacji usługi Orange Smart Care w okresie 06.2020 r. - 06.2021

	06.20	07.20	08.20	09.20	10.20	11.20	12.20	01.21	02.21	03.21	04.21	05.21	06.21
Aktywacja	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]
Dezaktywacja (1 mc)	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]

Liczba aktywacji i dezaktywacji usługi Gdzie jest Dziecko w okresie 06.2020 r. - 06.2021

	06.20	07.20	08.20	09.20	10.20	11.20	12.20	01.21	02.21	03.21	04.21	05.21	06.21
Aktywacja	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]
Dezaktywacja (2 mc)	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]

Liczb aktywacji i dezaktywacji usługi Nawigacja Orange w okresie 06.2020 r. - 06.2021

	06.20	07.20	08.20	09.20	10.20	11.20	12.20	01.21	02.21	03.21	04.21	05.21	06.21
Aktywacja	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]
Dezaktywacja (2 mc)	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]

Liczba dezaktywacji Bezpiecznego Internetu w okresie 06.2020 r. - 06.2021 r. (brak aktywacji)

	06.20	07.20	08.20	09.20	10.20	11.20	12.20	01.21	02.21	03.21	04.21	05.21	06.21
Nie chcę schodków	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]	[***]

Dowód: pismo Spółki z dnia 27 sierpnia 2021 r., str. 3-5 , karta nr 731, 732 oraz pismo Spółki z dnia 20 sierpnia 2021 r., załącznik nr. 2, karta nr 693

Najwięcej dezaktywacji dokonuje się w pierwszym i drugim miesiącu świadczenia usług.

Poniżej przedstawiono zestawienie dotyczące średniej liczby opłat wniesionych przez konsumentów do momentu dezaktywacji danej usługi dodatkowej.

Nazwa usługi	Liczba miesięcy ponoszonych opłat w 2019 r.	Liczba miesięcy ponoszonych opłat w 2020 r.	Liczba miesięcy ponoszonych opłat w 2021 r.
Halo Granie	[***]	[***]	[***]
Cyber Tarcza (Mobilna)	[***]	[***]	[***]
Nawigacja Orange	[***]	[***]	[***]

Orange Smart Care (wszystkie warianty)	[**]	[**]	[**]
Gdzie jest dziecko	[**]	[**]	[**]

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 grudnia 2021 r., str. 8, karta nr 922

Opłaty za usługi dodatkowe

Prezes Urzędu ustalił, że usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Nawigacja Orange”, „Orange Smart Care” i „Gdzie jest dziecko” są na dzień wydania niniejszej decyzji oferowane przez Orange Polska. Konsument otrzymuje powyższe usługi na próbę przez pierwszy miesiąc za darmo. W tym czasie może bez ponoszenia kosztów testować usługę i zdecydować, czy chce z niej dalej korzystać. W sytuacji gdy konsument nie chce korzystać z usługi, musi ją dezaktywować w jeden ze sposobów wskazanych w regulaminie usługi. W przeciwnym razie od 2 miesiąca do kwoty abonamentu będą doliczane koszty jej świadczenia. Natomiast „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” od pierwszej automatycznej aktywacji są świadczone odpłatnie. Koszty, które generują dodatkowe usługi, wahają się od 2 zł do 20 zł miesięcznie.

Zasady odpłatności opisywanych usług przedstawiają się następująco:

Nazwa usługi	Bezpłatny okres świadczenia usługi	Opłata za usługę po upływie okresu bezpłatnego
Halo Granie	1 miesiąc	2,00/mc
Cyber Tarcza	1 miesiąc	7,98/mc
Nawigacja Orange	1 miesiąc	12,99/mc
Orange Smart Care	1 miesiąc	11,99/mc
Gdzie jest dziecko	1 miesiąc	7,98/mc
Bezpieczny Internet	brak	10,00 lub 20,00/mc
Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto	brak	10,00/mc

Sposób prezentowania usług na comiesięcznym rachunku wygląda następująco: „Orange Smart Care” należy do kategorii usług serwisowych w części dokumentu zatytułowanego „Szczegóły rozliczenia”. Natomiast „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, „Cyber Tarcza” to usługi należące do kategorii „usług elektronicznych”, na rachunku są

przedstawione jako „Usługi elektroniczne” (aplikacje, gry, wideo i inne treści cyfrowe). Usługa „Halo Granie” jest prezentowana w kategorii usług mobilnych w części dokumentu pt. „Twoje rozliczenie, szczegóły rozliczenia, usługi mobilne Orange”.

Dowód: pismo Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r., str. 10, karta nr 628

Ponadto na 2 lub 3 dni przed wejściem danej usługi w okres płatny, Spółka informuje konsumentów za pomocą wiadomości SMS o upływie bezpłatnego okresu jej świadczenia i cenie usługi od 2 miesiąca. Poniżej przedstawiono treść wiadomości wysyłanych do konsumentów.

SMS dla usługi „Halo Granie”:

„Ciesz się muzyką w Halo Granie. Za 2 dni okres promocyjny zakończy się. Zarządzanie usługą oraz regulamin na stronie halogranie.orange.pl.”

SMS dla usługi „Cyber Tarcza”:

„Jeszcze przez dwa dni Twoje dane w telefonie są bezpieczniejsze dzięki usłudze [nazwaUsługi] w okresie bezpłatnym. Później koszt 7,98 zł/mc. Jeśli chcesz wyłączyć ślij bezpłatnego sms-a na nr. 80808 o treści STOP OCHRONA. Więcej w regulaminie na orange.pl. Pozdrawiamy Orange.”

SMS dla usługi „Nawigacja Orange”:

„Dzięki Nawigacji Orange omijasz korki. Za 2 dni okres promocyjny dobiegnie końca/ chcesz zarządzić usługą, przeczytać regulamin lub masz pytania czy problemy - wejdź na orange.pl/lp/nawigacja-orange lub napisz: kontakt@nawigujzorange.pl”

SMS dla usługi „Gdzie jest dziecko”:

„Sprawdź na mapie gdzie są Bliscy. Za 2 dni okres promocyjny zakończy się. Chcesz zarządzić usługą, przeczytać regulamin lub masz pytania czy problemy - wejdź na WWW.gjde.pl/orange lub napisz: Orange@gdziejestdziecko.pl.”

SMS dla usługi „Orange Smart Care”:

„Za 3 dni koniec darmowej usługi Orange Smart Care (naprawa wyświetlacza z obudową do 1200 zł/rok). Potem koszt 11,99 zł/mies. Zarządzaj pod nr.[numer]”.

Natomiast w przypadku „Bezpiecznego Internetu” i „Internetu Mobilnego z zapasowym pakietem danych na konto” Spółka wysyła konsumentom wiadomości SMS z informacją o wykorzystaniu 80% danego schodka lub pakietu i aktywacji dodatkowego pakietu danych. Treść tych wiadomości przedstawia się następująco:

SMS dla usługi „Bezpieczny Internet” po osiągnięciu pułapu 80% dla danego schodka:

„Wykorzystano 80% środków z pakietu internetowego. Po jego wyczerpaniu zostanie włączony pakiet 2 GB za 10 zł lub jeżeli posiadasz internet mobilny, będziesz korzystał automatycznie ze swojego pakietu danych na konto. Jeżeli nie posiadasz internetu mobilnego i nie chcesz korzystać z dodatkowego pakietu 2 GB za 10 zł wyślij SMS o treści BLOKIJ pod bezpłatny nr 80148. Pozdrawiamy Orange”.

SMS dla usługi „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” po wykorzystaniu 80% pakietu podstawowego:

„Wykorzystano 80% środków z podstawowego pakietu danych na konto. Po wykorzystaniu 100% włączy się zapasowy pakiet danych na konto 10 GB za 10 zł. Pozdrawiamy Orange.”

Dowód: pismo Spółki z dnia 20 sierpnia 2021 r., str. 3-6, karta nr 720, 721

Na podstawie danych przekazanych przez Spółkę, Prezes Urzędu ustalił wysokość przychodu jaki generowała każda z usług w przykładowych okresach miesięcznym i rocznym.

Nazwa usługi	Przychód miesięczny ¹	Przychód roczny ²
Halo Granie	[*****]	[*****]
Cyber Tarcza	[*****]	[*****]
Nawigacja Orange	[*****]	[*****]
Orange Smart Care	[*****]	[*****]
Gdzie jest dziecko	[*****]	[*****]
Bezpieczny Internet	[*****]	[*****]
Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto	[*****]	[*****]

¹ Przychód miesięczny - okres: 1-31.10.2020 r. dla usług Halo Granie, Cyber Tarcza, Nawigacja Orange, Gdzie jest dziecko, Orange Smart Care. Dla usług Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto i Bezpieczny Internet okres: 1-31.12.2020 r.

² Przychód roczny - okres: 1.10.2019 r. - 1.10.2020 r.

Dowód: pismo Spółki z dnia 29 stycznia 2021 r. str. 12 -13, karta nr 626, 627 oraz pismo Spółki z 27 sierpnia 2021 r., str. 6, karta nr 731

Podsumowując, na podstawie wyjaśnień Spółki oraz materiałów przekazanych przez Spółkę, Prezes Urzędu ustalił, że Orange Polska pobiera płatności za aktywowane konsumentom usługi pomimo niezyskania w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tymi usługami.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

a) Naruszenie interesu publicznego

Zgodnie z art. 1 ust. 1 uokik ochrona interesów konsumentów jest prowadzona w interesie publicznym przez Prezesa Urzędu. Podejmowane działania mają na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Interes

publiczny zostaje naruszony, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli lub zdecydują się na zawarcie ze Spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ramach której zostaną im aktywowane usługi, które generują dodatkowe opłaty.

Działania przedsiębiorcy analizowane w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzającego wydanie decyzji dotyczą kręgu konsumentów byłych oraz obecnych abonentów Spółki, których sytuacja jest identyczna.

Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się także w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów należy analizować nie tylko w kontekście naruszenia interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), ale również pozaekonomicznych, w tym zaufania konsumentów do przedsiębiorców działających na rynku usług telekomunikacyjnych.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

b) Uprawdopodobnienie stosowania przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznym z prawem działaniem przedsiębiorców.

W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Jak stanowi art. 28 ust. 1 uokik, 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 tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestął naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą². W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie³.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia następujących 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.

Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. W przypadku wydania decyzji zobowiązującej wystarczające jest ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

1. Status przedsiębiorcy

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 2021 r. poz.162). 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.

Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 1. W związku z prowadzoną działalnością Spółka świadczy

² D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048.

³ J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99.

konsumentom usługi telekomunikacyjne, w tym w zakresie telefonii komórkowej, stacjonarnej i dostępu do Internetu. Spółka prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na obszarze całego kraju. Posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów a jej działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

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. Dobre obyczaje stanowią klauzulę generalną, która podlega konkretyzacji w danym stanie faktycznym. 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. Jednocześnie bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, co oznacza, że nie musi być on zawiniony.

Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie w ustalonym stanie faktycznym bezprawności działania przedsiębiorcy polegającego na naruszeniu dyspozycji art. 10 ust. 1 upk, zgodnie z którą najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, poprzez pobieranie wykraczających poza kwotę abonamentu opłat za świadczenie usług „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko”, „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” bez uzyskania uprzedniej zgody. Należy zauważyć, iż z uwagi na odesłanie zamieszczone w art. 25 upk zasady określone w art. 10 upk stosuje się niezależnie od sposobu zawarcia umowy przez konsumenta. Oznacza to, że art. 10 upk znajdzie zastosowanie zarówno w przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, jak i poza nim, a także w przypadku umów zawieranych na odległość.

Art. 10 upk wymaga oceny stanu faktycznego z uwzględnieniem następujących okoliczności:

- A.** Dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy,
- B.** Wyraźna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz
- C.** Moment udzielenia przez konsumenta wyraźnej zgody.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji

Ad A Dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy

Aby uprawdopodobnić, że Spółka swoim zachowaniem dopuściła się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, działając w sprzeczności z art. 10 ust. 1 upk, ocenić należy najpierw, czy opłaty za usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” stanowią dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne.

Ustawa o prawach konsumenta nie definiuje pojęcia „dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy”. Pojęcie „uzgodnionego wynagrodzenia” powinno być rozpatrywane łącznie z pojęciem „głównych obowiązków umownych przedsiębiorcy”, gdyż w ramach przepisu art. 10 ust. 1 upk tworzą one funkcjonalną całość. W praktyce będą to najczęściej opłaty zawarte w ramach abonamentu.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w uzasadnieniu do wyroku sygn. akt XVII AmA 29/19⁴ stwierdził, że „termin „główne obowiązki umowne” należy utożsamić z obowiązkiem spełnienia przez przedsiębiorcę głównego świadczenia na podstawie zawartej umowy. Wynagrodzenie płatne przez konsumenta za wykonanie przez przedsiębiorcę jego głównych obowiązków umownych należy również zakwalifikować jako główne świadczenie w strukturze zobowiązania, z tym że po stronie konsumenta. Przez główne obowiązki umowne przedsiębiorcy należy rozumieć postanowienia umowy o charakterze konstytutywnym dla danego typu czynności prawnych, w przypadku umów nazwanych są to postanowienia składające się na *essentialia negotii* umowy.”

W postępowaniu zakończonym ww. wyrokiem SOKiK badał problematykę aktywacji usług dodatkowych w ramach umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i ich ewentualną przynależność do kategorii świadczenia głównego. Sąd stanął na stanowisku, że „głównym obowiązkiem umownym powoda wobec konsumentów było świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych abonamentem. Wynika to przede wszystkim z treści zawieranych z konsumentami „Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, zarówno z nazwy umowy, jak i postanowień umowy wynikało, że powód zobowiązuje się wobec konsumenta do świadczenia usług telekomunikacyjnych, które we wzorcach umów były określane jako usługi w ruchomej bądź stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej (...). Dodatkowo należy zauważyć, że dla konsumenta istotne znaczenie ma wysokość abonamentu tzn. aby w ramach jak najniższej ceny uzyskać jak najlepszą ofertę. W ramach opłacanego abonamentu konsument otrzymuje zwykle pierwszoplanowe i węzłowe usługi w szczególności wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości. Abonament stanowi swego rodzaju fundament przy korzystaniu z usług telekomunikacyjnych, obejmując zakres usług, które konsument otrzymuje w puli podstawowej. Wniosek taki

⁴ Uzasadnienie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25.06.2021 r., sygn. akt XVII AmA 29/19

można wysnuć z treści reklam (...), w których główny nacisk kładzie się na wysokość abonamentu i oferowane w jego ramach usługi. (...) świadczenia uboczne mają charakter pomocniczy w stosunku do świadczenia głównego, wspomagają realizację świadczenia głównego lub ją uzupełniają. Świadczenia uboczne mają charakter akcydentalny, mogą lecz nie muszą składać się na treść zobowiązania”.

Taki właśnie uboczny charakter posiadają usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko”. Usługi polegające na nawigacji, lokalizacji lub serwisowaniu urządzeń lub ochronie przed wirusami stanowią wzbogacenie oferty Spółki i mają charakter subsydiarny do świadczonych przez przedsiębiorcę usług telefonii komórkowej, stacjonarnej i dostępu do Internetu. W przypadku dezaktywacji usług dodatkowych, umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie traci ani nie zmienia swojego charakteru.

Mimo że „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” są usługami tego samego rodzaju co świadczenie główne jakim jest dostęp do Internetu, to aktywują się one po wykorzystaniu podstawowego pakietu danych dostępnego w ramach kwoty abonamentu, którego cena nie jest uwzględniona na Wyciągu do umowy, dlatego należy je zaliczyć do usług dodatkowych. Należy podkreślić, że świadczenie główne dotyczy nie tylko rodzaju danej usługi, ale również jej „ilości”. W omawianej sytuacji będzie to konkretny pakiet danych (np. 10 GB lub 20 GB), który Spółka oferuje w ramach kwoty abonamentu. Drugi (dodatkowy) pakiet danych, na którego aktywację konsument nie wyraża zgody, będzie stanowił usługę dodatkową.

O dodatkowym charakterze ww. usług świadczy również sposób prezentowania oferty przez Spółkę. Jak ustalił Prezes Urzędu, oferty promocyjne prezentowane przez konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej nie uwzględniają informacji o dodatkowych usługach ani o opłatach z nimi związanych po okresie próby. Informacja o usługach na próbę jest przekazywana dopiero na etapie podsumowania oferty, po jej wstępnej akceptacji przez konsumenta.

Usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko” są określane przez Spółkę mianem usług dodatkowych w materiałach dedykowanych dla konsultantów (por. skrypt dla konsultantów, załącznik 3k do pisma z dnia 25 lutego 2020 r.).

W związku z powyższym wskazane wyżej usługi należy uznać za usługi dodatkowe (aktywowane automatycznie), które generują dodatkowe opłaty od momentu ich aktywacji („Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”) lub po upływie bezpłatnego okresu próby przekształcają się w usługi płatne („Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko”). Opłata z tytułu ich świadczenia nie wchodzi w skład stałej, cyklicznej opłaty abonamentowej za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy i stanowi dodatkową płatność dla konsumenta.

Ad B Wyrażna zgoda konsumenta na dodatkowe płatności

Dla przypisania Spółce stosowania praktyki, o której mowa w pkt I decyzji, konieczne jest wykazanie, że Orange Polska, wbrew dyspozycji art. 10 ust. 1 upk, nie uzyskuje od

konsumentów - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z ww. usługami.

Jak wskazuje się w doktrynie ⁵ „celem art. 10 upk jest ochrona interesów konsumenta przed dodatkowymi, ukrytymi płatnościami, które przekraczałyby uzgodnione wynagrodzenie ponoszone przez niego na rzecz przedsiębiorcy za wykonywanie jego głównych obowiązków umownych. Konsument jest chroniony przed trybem zawierania umowy, w którym wykorzystuje się jego nieświadomość, brak orientacji lub nieuwagę w celu nałożenia na niego obowiązku dokonania dalszych płatności”.

Zgodnie z art. 10 ust. 1 upk, przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.

Ustawa o prawach konsumenta nie zawiera definicji „wyraźnej zgody”, ale zdaniem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ⁶ „wskazówkę przy jego interpretacji można wywieść z treści art. 10 ust.2 upk, zgodnie z którym jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej. W ocenie Sądu zapis ten prowadzi do wniosku, że jeżeli zgoda nie może być domyślna nie powinna być domniemana lub dorozumiana, również z oświadczenia woli o innej treści. Zatem zgoda konsumenta będzie wyraźna tylko wtedy, gdy objawi się poprzez aktywne działanie konsumenta świadomego faktu udzielania zgody, jej przedmiotu i zakresu”.

Również w doktrynie ⁷ podkreśla się, że „zgoda konsumenta jest wyraźna gdy z oświadczenia woli konsumenta wynika w sposób jasny i jednoznaczny, że zaakceptował on obowiązek dokonania dodatkowej płatności. Interpretacji należy dokonywać z uwzględnieniem okoliczności, w których złożono oświadczenie woli, zasad współżycia społecznego i ustalonych zwyczajów (art. 65 § 1 kc)”.

W związku z powyższym przesłanki „wyraźnej zgody” nie będzie spełniać ogólna akceptacja regulaminu świadczenia danej usługi dodatkowej, stanowiącego załącznik do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

„Użyte w przepisie sformułowanie >>wyraźna zgoda konsumenta<< oznacza, że zgoda konsumenta nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści. Zgoda będzie wyraźna wtedy, gdy będzie stanowić przejaw aktywnego działania konsumenta, który powinien być świadomy faktu udzielenia zgody, jej przedmiotu i zakresu i w związku z tym podjął pewne działania np. poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola na stronie internetowej, w odpowiednim formularzu itp.”⁸

W ocenie Prezesa Urzędu, udzielenie przez konsumenta wyraźnej zgody na wszelkie dodatkowe płatności wykraczające poza główne obowiązki umowne przedsiębiorcy

⁵ T. Czech „Prawa konsumenta. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020 art.10

⁶ Uzasadnienie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25.06.2021 r., sygn. akt XVII AmA 29/19

⁷ T. Czech „Prawa konsumenta. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020 art.10

⁸ M. Sieradzka, konieczna wyraźna zgoda konsumenta na płatność za dodatkowe usługi, Legalis n.ius

(miesięczny abonament), powinno sprowadzać się do stwierdzenia „tak” lub „nie” (ewentualnie w formie graficznej poprzez zaznaczenie przez konsumenta odpowiedniego pola) opatrzonego odpowiednimi informacjami dotyczącymi zarówno usług, których zgoda ta dotyczy, konkretnych wysokości opłat z nimi związanych, jak i szczególnych zasad odnoszących się do świadczenia przedmiotowej usługi, takich jak np. wskazanie długości okresu bezpłatnego korzystania z usługi oraz podanie informacji o automatycznym przekształceniu w usługę płatną.

„Sąd⁹ zwraca również uwagę, że to w podpisywanej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która powinna normować główne prawa i obowiązki stron i która zawiera oświadczenie woli w tym zakresie, powinna zostać uregulowana kwestia ponoszenia przez konsumenta opłat za dodatkowe usługi, a nie w regulaminach, czy regulaminach promocji. Standardowo bowiem regulaminy określają szczegółowe zasady funkcjonowania produktu, którego dotyczy umowa, dlatego też konsument może nie podejrzewać, że w regulaminie znajdują się postanowienia dotyczące usług, za które będzie musiał dodatkowo zapłacić. W ocenie Sądu może to stanowić swego rodzaju pułapkę dla konsumentów (...)”.

Zgodnie z tym, co wskazano powyżej, dokument umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Orange Polska nie zawiera informacji o aktywacji usług dodatkowych, a jedynie odsyła do regulaminów tych usług jako związanych z umową (por. punkt 13 pt. „Inne dokumenty związane z umową” str.25).

Akceptacja przez konsumenta warunków przedstawionej mu oferty nie powinna być utożsamiana przez Spółkę z wyrażeniem zgody na dodatkową płatność związaną z usługą na próbę. Podczas zawierania umowy konsument nie jest pytany o wyrażenie zgody na aktywację dodatkowych usług. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż w części telefonicznych rozmów sprzedażowych nie pada nawet nazwa aktywowanej usługi, natomiast w części z nich konsument jest jedynie informowany o jej aktywacji.

Ad C Moment wyrażenia wyraźnej zgody przez konsumenta

Jak wykazano powyżej, w omawianym stanie faktycznym nie została spełniona przesłanka B w okolicznościach opisanych w pkt A, co oznacza, że Orange Polska nie uzyskuje od konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z usługami „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko”, „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto”. Niezależnie od powyższego poniżej zostanie jednak omówiona także przesłanka C.

Ustawodawca wyznacza treścią art. 10 ust. 1 upk ostateczny moment, w którym przedsiębiorca najpóźniej powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za jego główne obowiązki umowne.

Zdaniem SOKiK¹⁰ „nie ulega zatem wątpliwości, że jeszcze przed zawarciem umowy konsument powinien być poinformowany o konieczności uiszczania określonych opłat dodatkowych - w przypadku usług podlegających dezaktywacji, jeśli nie dezaktywuje tychże

⁹ Uzasadnienie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25.06.2021 r., sygn. akt XVII AmA 29/19.

¹⁰ Op. cit.

usług - i to ewidentnie zaakceptować, a wyrazem tego powinno być konkretne zobowiązanie zawarte w umowie stron opatrzonej podpisem konsumenta na dowód złożenia oświadczenia woli danej treści.”

Chwilą wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową jest moment, w którym konsument przez jakiekolwiek zachowanie wyraził swą wolę związania się umową określonej treści niezależnie od tego, kiedy to oświadczenie woli konsumenta dotarło do przedsiębiorcy.

W przedmiotowym stanie faktycznym Orange Polska jest zobowiązana uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na dodatkowe płatności związane z przedmiotowymi usługami najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Model przyjęty przez Spółkę polegający na ewentualnym informowaniu o automatycznym aktywowaniu konsumentom przedmiotowych usług na miesiąc za darmo, nie spełnia wymogów odnoszących się do chwili wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody na dodatkowe płatności, o której mowa w art. 10 ust. 1 upk. Również treść dokumentu umowy nie przewiduje wyrażenia zgody, ani nie wskazuje wprost na istnienie dodatkowych usług i związanych z nimi płatności.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że pobierając opłaty z tytułu „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange”, „Gdzie jest dziecko”, „Bezpieczny Internet” oraz „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” Spółka może obciążać konsumenta dodatkowymi opłatami wykraczającymi poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania przez niego wyraźnej zgody w tym zakresie. W związku z tym należy uznać za uprawdopodobnione, że opisane w pkt I rozstrzygnięcia decyzji praktyki Spółki naruszają art. 10 ust. 1 upk.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów nieograniczonej grupy konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą działanie i zaniechanie. Ponadto godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia.

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 skierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte

ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

W niniejszej sprawie może dochodzić do naruszenia interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Spółkę dotyczą bowiem potencjalnie nieograniczonego kręgu konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych i konsumentów, którzy mogliby zawrzeć ze Spółką taką umowę.

Zachowanie Spółki może naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Konieczność ponoszenia opłat za usługi aktywowane automatycznie, na które to opłaty konsumenci nie wyrazili wyrażonej zgody w chwili zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, narusza ich interesy ekonomiczne. Naruszenie ww. interesów konsumentów dodatkowo potwierdza liczba reklamacji, których przedmiot stanowiła aktywacja ww. usług dodatkowych (por. str.31).

Ponadto praktyki Spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów w aspekcie pozaekonomicznym - tj. pozbawiać konsumentów prawa uczestniczenia w rynku, na którym działają przedsiębiorcy respektujący uprawnienia przyznane konsumentom w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz wywoływać u nich przekonanie, że w każdej ofercie znajduje się „haczyk”, który musi zostać przez konsumenta odnaleziony.

Dodatkową uciążliwość uznawaną przez Prezesa Urzędu za naruszenie interesów pozaekonomicznych może stanowić konieczność podejmowania przez konsumenta dodatkowych działań w celu dezaktywacji niechcianych usług i uniknięcia opłat za ich świadczenie, co naraża konsumentów na utratę przez nich czasu. Znalezienie informacji o tym, że razem z zawarciem umowy została im aktywowana usługa na próbę oraz o tym, jak z ww. aktywacji zrezygnować lub uniknąć opłat może być dla konsumentów czasochłonne. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu, rezygnacji z usługi dokonuje znaczna liczba konsumentów (por. str. 32). Poświęcenia czasu i wysiłku wymaga również zgłoszenie przez konsumenta reklamacji na stosowaną przez Spółkę praktykę.

Uznać należy, że uprawdopodobniono godzenie przez praktyki Spółki określone w pkt I rozstrzygnięcia decyzji w zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższą analizę, należy przyjąć, że uprawdopodobniono, że Orange Polska S.A. stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt I rozstrzygnięcia decyzji.

Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązania i określenie terminu jego wykonania (pkt I rozstrzygnięcia decyzji)

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.

Praktyki Spółki wskazane w pkt I rozstrzygnięcia decyzji są w dalszym ciągu stosowane (z wyjątkiem usługi „Bezpiecznego Internetu”, który został wycofany z oferty Spółki z dniem [*****]), a skutki naruszenia interesów konsumentów nie zostały do dziś w całości usunięte.

Prezes Urzędu nałożył na Orange Polska obowiązek wykonania zobowiązania zgodnie z pkt I.A. - I.I. 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. Złożone przez Spółkę zobowiązanie obejmuje zaniechanie kwestionowanej praktyki na przyszłość poprzez wprowadzenie modyfikacji w procedurze zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w kanale telefonicznym i w salonie sprzedaży oraz przewiduje przyznanie rekompensaty konsumentom w największym stopniu dotkniętym działaniem przedsiębiorcy, których interesy ekonomiczne zostały naruszone działaniem Spółki. Zobowiązanie zakłada również poinformowanie szerokiego grona konsumentów o niedopuszczalności określonych działań przedsiębiorcy.

Zaniechanie stosowania zakwestionowanych praktyk będzie polegało na zmianie procedur sprzedażowych stosowanych przez Spółkę przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ramach których aktywowane są usługi „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko” poprzez wprowadzenie do ww. procedur obowiązku uzyskania wyraźniej zgody konsumenta na płatność za te usługi (pkt I.A. rozstrzygnięcia decyzji). W przypadku braku wyrażenia przez konsumenta zgody nie zostanie on obciążony dodatkowymi kosztami za te usługi. Konsumentom nadal posiadającym usługę „Bezpieczny Internet” Orange Polska wyśle wiadomość SMS z informacją o jej posiadaniu i możliwości jej dezaktywacji za pomocą SMS o treści BLOKUJ na nr 80148, czego konsekwencją będzie brak opłaty za transmisję danych powyżej pakietu danych w ramach abonamentu, a prędkość transmisji po wykorzystaniu pakietu w ramach abonamentu wyniesie nie więcej niż 16 kb/s. Pomimo że usługa ta została wycofana z oferty, w dalszym ciągu konieczne jest przypomnienie konsumentom o możliwości jej dezaktywacji. W przypadku usługi „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” Spółka dokona zmian w charakterze oferty poprzez włączenie opłat za „Zapasowy pakiet danych na konto” do miesięcznego abonamentu. Zmiany zostaną odzwierciedlone w opisie usługi w dokumencie umowy, w wyciągu do umowy/aneksu (pkt I.E. rozstrzygnięcia decyzji) i polegać będą przede wszystkim na uwidocznieniu zasad związanych z automatycznym generowaniem opłat. Obejmą także komunikację marketingową na stronie internetowej Spółki, w szczególności w ramach procedury zawierania umowy, przy prezentacji przedmiotu i ceny usługi. W wyniku tych zmian usługa nie będzie już miała dodatkowego charakteru, a konsumenci będą informowani o jej warunkach razem z pozostałymi warunkami dotyczącymi głównych świadczeń stron. Podobnie jak w przypadku „Bezpiecznego Internetu” wprowadzona zostanie możliwość dezaktywacji „Zapasowego pakietu danych na konto” uruchamianego automatycznie w momencie wykorzystania „Podstawowego pakietu danych”. Dodatkowo, podobnie jak w przypadku usługi „Bezpieczny Internet”, konsument otrzyma SMS z informacją

o możliwości wyłączenia Zapasowego pakietu danych uruchamianego automatycznie po wykorzystaniu podstawowego pakietu danych.

Odnosząc się do przysporzeń zaproponowanych przez Spółkę w celu usunięcia skutków praktyki, należy w pierwszej kolejności wskazać grupę konsumentów, których dotyczy zobowiązanie.

Zobowiązania Spółki wskazane w pkt I.B. - I.D. rozstrzygnięcia decyzji obejmą zarówno aktualnych (tj. pozostających abonentami Spółki na dzień wykonania zobowiązania), jak i byłych konsumentów-abonentów Spółki, którzy zawarli umowę z Orange Polska od 1 stycznia 2018 r.

Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie rekompensaty do grona konsumentów, których dotknęły finansowe konsekwencje praktyki (koszty świadczenia usług dodatkowych pomimo braku wyrażenia na nie zgody). Rekompensaty nie otrzymają konsumenci, którym Spółka już wcześniej zwróciła nienależnie pobrane opłaty (w szczególności w wyniku postępowania reklamacyjnego).

Wielkość i rodzaj przyznanych korzyści uzależniony będzie od sytuacji konsumentów. Decyzja rozróżnia konsumentów, którzy złożyli reklamację, i konsumentów, którzy samodzielnie wyłączyli usługi dodatkowe bez składania reklamacji (po naliczeniu pierwszych opłat z tego tytułu). Rekompensata została ograniczona do grupy konsumentów, którzy wyłączyli usługę najpóźniej przed otrzymaniem czwartej faktury.

Rekompensata obejmuje zarówno obecnych jak i byłych abonentów Spółki. Konsumenci będą mieli możliwość wyboru formy rekompensaty. W przypadku wyboru przez konsumenta rekompensaty w postaci zwrotu środków na rachunek bankowy konsument będzie zobowiązany do wskazania w formularzu lub poprzez infolinię Orange numeru rachunku bankowego lub adresu, na który mają być przekazane środki przy wykorzystaniu przekazu pocztowego. Jeżeli obecny abonent Orange nie dokona wyboru formy wypłaty rekompensaty, zostanie ona rozliczona na kolejnych fakturach.

W przypadku byłych abonentów konieczne będzie podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu pocztowego, jednak kontakt w celu uzyskania ww. danych nastąpi z inicjatywy Spółki poprzez wysłanie listu.

Wobec abonentów, którzy złożyli reklamację dotyczącą aktywacji wraz z umową telekomunikacyjną wskazanych powyżej usług, Spółka zobowiązana będzie do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji poprzez przyznanie rekompensaty za naliczenie kosztów świadczenia usług dodatkowych. Orange Polska zwróci się do konsumenta o podanie numeru rachunku lub adresu pocztowego oraz przekaze informację o konieczności podania ww. danych wraz z terminem na dokonanie tej czynności przez konsumenta.

Spółka zobowiązana będzie ponadto do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, które zostaną złożone przez konsumentów po wydaniu decyzji, a przed upływem 30 dni od dnia zaniechania praktyki oraz reklamacji, które zostały złożone przed wydaniem decyzji, ale nie zostały w tym terminie rozpatrzone. Zobowiązanie obejmie reklamacje złożone w ciągu 24 miesięcy od zawarcia umowy (reklamacje złożone i rozpatrzone przed wydaniem decyzji, tj. reklamacje, na które odpowiedź została udzielona najpóźniej w dniu poprzedzającym wydanie decyzji lub dotychczas nierozpatrzone). Reklamacje zostaną rozpatrzone poprzez

przyznanie rekompensaty na konto abonenckie konsumenta w postaci korekty salda. W przypadku powstania nadpłaty Spółka zwróci środki na rachunek bankowy konsumenta lub za pomocą przekazu pocztowego. Wskazany wyżej termin należy uznać za wystarczająco długi, by konsumenci po uruchomieniu odpłatnej usługi, na którą nie wyrazili zgody, podjęli działania związane z dochodzeniem zwrotu nienależnie pobranych opłat.

Rekompensata dla konsumentów dotkniętych skutkami kwestionowanej praktyki, którzy dokonali dezaktywacji ww. usług w ciągu pierwszych trzech miesięcy ich odpłatnego świadczenia (przed wystawieniem czwartej faktury), ale nie złożyli reklamacji, opisana jest w pkt I.D. Spółka dokona zwrotu uiszczonej przez abonenta opłaty za usługę wynikającej z pierwszej/pierwszych dwóch/pierwszych trzech faktur wystawionych przez Orange Polska za korzystanie z usług dodatkowych. Wysokość zwrotu uzależniona będzie od momentu rezygnacji z usług oraz od wysokości uiszczonych opłat. Konsumenci, którzy ponieśli koszty świadczenia „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko” przez miesiąc, otrzymają zwrot miesięcznej opłaty, a konsumenci, którzy zapłacili za dwa lub trzy miesiące otrzymają odpowiednio wyższy zwrot opłat. Konsumenci, którzy zawarli umowę ze Spółką po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, a przed zmianą praktyki zawierania umów (pkt I.A) i dokonają w tym okresie dezaktywacji ww. usług, zostaną objęci automatycznym zwrotem pobranych opłat w postaci zwiększenia salda na koncie abonenckim i przeznaczeniu go na poczet zobowiązań wobec Orange (pkt I.D.4 i). Konsumenci, którzy w tym czasie dokonają wypowiedzenia umowy ze Spółką, otrzymają rozliczenie przysporzenia na najbliższej fakturze.

Zobowiązaniami wskazanymi w pkt I.F - I.G zostali objęci aktualni abonenci Spółki. Na rzecz konsumentów posiadających usługę „Bezpieczny Internet” Spółka dokona jednorazowego przysporzenia w wysokości 10 zł na konto abonenckie pod warunkiem, że złożyli oni reklamację dotyczącą obciążenia ich opłatą za tą usługę w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Orange Polska włączy również jednorazowy pakiet 10 GB za 0 zł na okres 31 dni konsumentom, którzy nie składali reklamacji i którzy dezaktywowali usługę za pomocą komendy „Blokuj”. Rekompensatą pieniężną lub produktową zostaną również objęci konsumenci, którzy w przeszłości posiadali taryfę, w ramach której był automatycznie aktywowany „Bezpieczny Internet”, którego nie wyłączyli za pomocą komendy „Blokuj” i po 19 listopada 2018 r. zmienili taryfę na ofertę, w której brak automatycznej aktywacji „Bezpiecznego Internetu”.

Konsumentom posiadającym usługę „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” Spółka dokona jednorazowego przysporzenia w postaci 10 zł na konto abonenckie, pod warunkiem, że złożyli reklamację dotyczącą obciążenia ich opłatą za tą usługę w okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Orange Polska udostępni również jednorazowy pakiet danych 10 GB za 0 zł na okres 31 dni konsumentom, którzy nie składali reklamacji. Spółka umożliwi również obecnym i nowym abonentom dezaktywację „Zapasowego pakietu danych na konto” za pomocą wiadomości SMS.

Możliwa jest zatem sytuacja, w której konsument w ramach jednego numeru otrzyma rekompensatę z tytułu negatywnie rozpatrzonej reklamacji lub dezaktywacji usługi przed wystawieniem czwartej faktury za „Halo Granie”, „Cyber Tarcza”, „Orange Smart Care”, „Nawigacja Orange” i „Gdzie jest dziecko” oraz z tytułu przyznania rekompensaty pieniężnej

lub produktowej dla „Bezpiecznego Internetu” lub „Internetu mobilnego z zapasowym pakietem danych na konto”. Wówczas te dwa rodzaje rekompensat się zsumują.

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

Terminem na wykonanie przez Spółkę zmian w procedurze zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla usług wskazanych w pkt. I.1-5 decyzji jest termin 3-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (por. pkt I.A). Podobnie przedstawia się termin dla zmiany charakteru i opisu usługi „Internet mobilny z zapasowym pakietem danych na konto” (por. pkt I.E). Termin na spełnienie obowiązków informacyjnych wobec obecnych abonentów wynosi 2 miesiące, a dla byłych abonentów 1 miesiąc i 16 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie usług wymienionych w pkt I.1-5. W przypadku usług wymienionych w pkt I.6-7 decyzji ww. termin wynosi 5 miesięcy i 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji (pkt I.F.4 i I.G.4). Natomiast termin przyznania konsumentom przysporzeń wynosi 2 miesiące i 14 dni od upływu terminu na złożenie deklaracji przez konsumenta dot. formy zwrotu lub 2 miesiące od dezaktywacji usług wymienionych w pkt I.1-5 (por. pkt I.B, I.D). Dla usług, o których mowa w pkt I.F i I.G termin na poinformowanie konsumenta jest jednocześnie terminem na dokonanie przysporzeń (pkt I.F.4 i I.G.4). W przypadku przyznania rekompensaty dla konsumentów, którzy będą musieli podać numer rachunku bankowego lub adresu pocztowego w celu jej otrzymania, termin na przyznanie przysporzenia wyniesie 2 miesiące i 14 dni od upływu terminu na złożenie deklaracji przez konsumenta dot. formy zwrotu (pkt. I.B.3 a) iv) i I.D.3 a) iv)). Termin na zgłoszenie przez konsumenta numeru rachunku bankowego lub adresu pocztowego będzie wynosił 1 miesiąc (pkt I.B.3 b) ii) i I.D.3 b) ii)). Jest to jednocześnie termin publikacji formularza, który Spółka udostępni konsumentom w okresie między zakończeniem wysyłki indywidualnych wiadomości o uprawnieniu do zwrotu środków a rozpoczęciem dokonania przysporzeń. Wskazane powyżej terminy należy uznać za niezbędne, a jednocześnie wystarczające do wykonania zobowiązania. Reklamacje składane po wydaniu niniejszej decyzji rozpatrywane będą w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta.

W pkt I.H. rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Orange Polska również zobowiązanie do poinformowania na swojej stronie internetowej o wydanej decyzji, określając w ww. punkcie termin i zasady jego wykonania. Ponadto w pkt I.I rozstrzygnięcia decyzji Prezes UOKiK nałożył obowiązek publikacji Komunikatu na profilach Spółki w mediach społecznościowych na platformie Facebook i Twitter. Termin wykonania tego obowiązku wynosi 2 miesiące i 14 dni od dnia publikacji decyzji Prezesa UOKiK na stronie internetowej Spółki. Mając na uwadze konieczność weryfikacji nałożonych na Spółkę obowiązków, Prezes Urzędu nałożył na Orange Polska obowiązek złożenia sprawozdania z wykonanych czynności.

Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji).

Zdaniem Prezesa Urzędu informacje i dokumenty określone w punkcie II sentencji niniejszej decyzji są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy Orange Polska wywiązała się z nałożonego na nią zobowiązania. Ponadto wyznaczony Spółce termin 9 miesięcy dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest

racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwia Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Orange Polska. Zgodnie z orzecznictwem¹¹, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminach składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji.

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.

W związku z powyższym Prezes Urzędu zobowiązał przedsiębiorcę do poinformowania o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w pkt I, zgodnie z treścią pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I i II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 1805, dalej jako „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 1 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 2020 r., poz. 755 ze zm., dalej jako: „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 w sprawach cywilnych 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 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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.

¹¹ por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX 1369408

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 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

