

# 30 000 000 zł kary dla Orange

7 lutego 2017

Orange nie jest pierwszym operatorem, który stosował automatycznie przedłużanie umów lojalnościowych. Jednak ta firma słono za to zapłaci i w dodatku została zobowiązana do tzw. rekompensaty publicznej.

Firmy telekomunikacyjne często stosują praktykę polegającą na tym, że gdy kończy się umowa lojalnościowa, zostaje ona automatycznie przedłużona na umowę na czas nieokreślony. To jest w porządku, bo klient nie traci nagle dostępu do usługi, a jednocześnie zachowuje prawo rozwiązania umowy w każdej chwili. Niestety niektórzy operatorzy próbują automatycznie przedłużać umowę na czas określony.

Tak właśnie robiła firma Orange, na którą Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył karę w wysokości 30 mln zł. Ponadto Prezes UOKiK zobowiązał Orange Polska do zwrotu byłym abonentom opłat za przedterminowe rozwiązanie automatycznie przedłużonej umowy. Spółka musi również umożliwić aktualnym abonentom wypowiedzenie automatycznie przedłużonych umów bez żadnych konsekwencji.

Postępowanie w sprawie Orange zostało wszczęte po skargach napływających od rzeczników konsumentów. Ustalono, że jeżeli przed zakończeniem umowy klient nie podjął żadnych działań, umowa była zawierana znów na czas oznaczony (6 miesięcy w przypadku Neostrody oraz 12 miesięcy lub 24 miesiące w przypadku pozostałych usług stacjonarnych). Naliczono kary tym konsumentom, którzy chcieli zrezygnować z umowy przedłużonej automatycznie.

Spółka Orange niby informowała klientów o warunkach przedłużenia umów, ale informacje konsultantów telefonicznych nie były zdaniem UOKiK precyzyjne. Padały w nich stwierdzenia takie jak: „kończy się Panu umowa” wraz ze wskazaniem daty

rzekomego zakończenia. W rzeczywistości kontrakt nie ulegał rozwiązaniu, lecz przechodził na kolejny czas oznaczony.

Już w trakcie postępowania spółka częściowo zmieniła praktykę. W momencie zawierania umowy umożliwiła konsumentom wybór sposobu jej przedłużenia po upływie okresu, na jaki zostaje zawarta. Tym samym, konsument zawierając umowę musi zdecydować, czy po zakończeniu pierwotnego kontraktu chce zachować dotychczasowe warunki, w tym promocyjną cenę, i kontynuować umowę przez kolejny czas oznaczony, czy też chce uzyskać prawo do bezkosztowego jej wypowiedzenia w każdym momencie (czas nieoznaczony) czy też chce, ażeby umowa wygasła wraz z końcem promocji.

Zmianie uległy również praktyki dotyczące kontaktowania się z konsumentami. Konsultanci będą mieli obowiązek dać konsumentowi możliwość dokonania wyboru sposobu przedłużenia umowy i przypomnieć o ewentualnym wybranym wcześniej przez konsumenta automatycznym przedłużeniu.

Zdaniem UOKiK kara w wysokości 30 mln zł uwzględnia czas i rodzaj naruszenia. Z rekompensaty publicznej (tj. ze zwrotu pobranych nienależnie kar) będą mogli skorzystać konsumenci, którzy jednocześnie spełnią trzy warunki:

- byli stroną umowy zawartej z Orange Polska w dniu wszczęcia postępowania, czyli 8 maja 2014 r.
- Orange Polska narzuciła im postanowienie o automatycznym przedłużeniu umowy w sposób domyślny, a nie zgodnie z ich wyraźnym wyborem.
- Orange Polska automatycznie przedłużyła ich umowy na kolejny czas oznaczony w wyniku braku aktywnego działania konsumenta.

Rzecznik Orange Polska Wojciech Jabczyński w komentarzu dla PAP stwierdził: „Nie zgadzamy się z decyzją UOKiK wydaną pod koniec grudnia ubiegłego roku, że nasze działania dotyczące automatycznego przedłużania umów naruszały interesy klientów.

Dlatego dokładnie ją przeanalizowaliśmy i odwołaliśmy się do sądu. Uważamy też, że kwota jest rażąco wysoka”.

Nie jest to pierwszy raz gdy UOKiK ukarał operatora automatycznie przedłużającego umowę na czas oznaczony. W roku 2015 Vectra dostała 493 tys. zł kary za tego typu automatyczne przedłużanie umów. Ponadto Niezależny Operator Międzystrefowy (NOM) w swoich regulaminach zastrzegał, że umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejny, taki sam okres. Abonenci, którzy chcieli zrezygnować z nowego kontraktu, musieli złożyć pisemne oświadczenia co najmniej 30 dni przed upływem starej umowy. Za tę praktykę NOM dostał 194 tys. zł kary.

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: [DI.com.pl](http://DI.com.pl)