

Uważajmy, na co naciskamy

9 stycznia 2022

Są sieci komórkowe, które starają się, aby ich klienci możliwie nieświadomie aktywowali rozmaite usługi płatne.



Operator telekomunikacyjny Orange Polska wypłaci klientom rekompensatę za aktywację niektórych płatnych serwisów i usług – to jeden z efektów decyzji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Chodzi o usługi o nazwie direct billing i flash SMS.

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

Postępowanie dotyczyło usług świadczonych przez Orange, aktywowanych za pośrednictwem powiadomień SMS-em i kliknięciem przez konsumenta przycisku „OK” po jego otrzymaniu. Chodzi tu

o usługi: „Gdzie jest dziecko”, „Chroń dzieci w sieci”, „Nawigacja Orange”, „CyberTarcza” oraz „Zabezpiecz PESEL”. A także usług podmiotów trzecich rozliczanych przez Orange. Opłaty za niektóre z tych usług potrafiły wynosić przykładowo 14,99 zł za tydzień.

W postępowaniu zakwestionowano brak oznaczenia, że kliknięcie przycisku „OK” oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty, a także brak potwierdzania warunków umów na trwałym nośniku i udzielanie niepełnych odpowiedzi na reklamacje. UOKiK zobowiązał Orange Polska do zrekompensowania strat klientom.

Tak więc, jeżeli ktoś zamówił nieświadomie dodatkowo płatny serwis lub usługę nietelekomunikacyjną, to operator wypłaci rekompensatę – wyniesie ona podwójną wysokość ceny aktywowanej treści. Dotyczy to byłych i obecnych abonentów, którzy złożyli reklamację do spółki, a która została negatywnie rozpatrzona.

Orange Polska zobowiązał się, że nie będzie stosować flash SMS-ów. Zmienia się też standardy rozpatrywania reklamacji – odpowiedź będzie zawierać informację o sposobie doliczenia usługi do rachunku, informację o tym, kto ją świadczy, sposób aktywacji i dezaktywacji oraz możliwość blokady. Operator będzie też pozytywnie rozpatrywał reklamacje z tytułu nieświadomej aktywacji płatnych serwisów i oddawał pobraną opłatę.

Wszystko to jednak nastąpi wtedy, jeśli decyzja UOKiK stanie się prawomocna. Orange może jednak się od niej odwołać do sądu.

Tym niemniej, warto byśmy pamiętali, że gdy dostajemy powiadomienia o usługach, to operator musi poinformować o tym, że są płatne. SMS lub powiadomienie muszą zawierać wyraźną informację o tym, że jest to zamówienie z obowiązkiem zapłaty oraz podać cenę usługi. Aktywacja płatnych treści zawsze musi się odbywać za naszą świadomą zgodą.

Autorstwo: AL

Źródło: Trybuna.info