



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

DOZIK-6.610.2.2021.MO

Warszawa, 24 listopada 2025 r.

Wersja jawna (tajemnicę przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono „xxx”)

DECYZJA Nr DOZIK 4/2025

I.

Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że T-Mobile Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej również: „Spółka”, „T-Mobile” lub „Przedsiębiorca”) stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1.1.

stosowaniu metod uwierzytelnienia płatności niezapewniających konsumentom korzystającym z urządzenia wyposażonego w kartę SIM w sieci T-Mobile Polska S.A z siedzibą w Warszawie z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Spółki możliwości wyrażenia wyraźnej zgody na doliczenie do rachunku telefonicznego w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich, poprzez automatyczne sczytanie numeru telefonu (MSISDN) konsumenta skutkujące obciążeniem go opłatą w ramach świadczonej przez Spółkę usługi w sytuacji, w której jej aktywacja następuje na stronie internetowej podmiotu trzeciego, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r., poz. 845), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

1.2.

nieprzekazywaniu konsumentom potwierdzenia warunków zawarcia umowy świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) na trwałym nośniku, co może być sprzeczne z art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r., poz. 1796) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

1.3.

udzielaniu niepełnych odpowiedzi na reklamacje konsumentów, którzy skorzystali z usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), poprzez brak merytorycznego odniesienia się do zastrzeżeń konsumentów lub udzielanie niepełnej informacji o tej usłudze, okolicznościach jej świadczenia, co może utrudniać konsumentom prawidłowe korzystanie z tej usługi i dochodzenie roszczeń, a przez to może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r., poz. 845), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

1.4.

nieuwzględnianiu na rachunkach przekazywanych abonentom Spółki danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r., poz. 845), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

po zobowiązaniu się przez T-Mobile Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń oraz usunięcia ich skutków, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **T-Mobile Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** obowiązek wykonania zobowiązania do:

2.1.

wprowadzenia zmian w sposobie świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) przez wprowadzenie wymogu aktywacji usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich w ramach ww. usługi z wykorzystaniem ścieżki aktywacji, która polega na:

- a. samodzielnym wpisaniu przez konsumenta numeru telefonu na stronie internetowej (aplikacji mobilnej) podmiotu trzeciego, którego wpisanie będzie każdorazowo weryfikowane w systemach Spółki przed obciążeniem konsumenta



opłatą;

- b. wysłaniu przez Spółkę SMS-a z jednorazowym kodem autoryzacyjnym wygenerowanym z systemu Spółki, który zawierać będzie również: bieżącą datę dzienną, informacje o zgodzie na obciążenie rachunku w T-Mobile Polska, nazwę usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego, kwotę brutto w PLN za usługę lub treść cyfrową podmiotu trzeciego, informacje czy kwota będzie naliczona jednorazowo czy cyklicznie i w jakim okresie rozliczeniowym;
- c. samodzielnym wpisaniu przez konsumenta otrzymanego SMS-em kodu autoryzacyjnego na stronie internetowej (aplikacji mobilnej) podmiotu trzeciego, którego wpisanie (w tym zgodność z kodem otrzymanym SMS-em) będzie każdorazowo weryfikowane w systemach Spółki przed obciążeniem konsumenta opłatą;
- d. wyraźnej akceptacji regulaminu usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego i regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), przy czym w treści oświadczenia o akceptacji zawarte będą hiperłącza [linki] do każdego z ww. regulaminów osobno, która to akceptacja będzie każdorazowo weryfikowana w systemach Spółki przed obciążeniem konsumenta opłatą;
- e. samodzielnym potwierdzeniu przez konsumenta przycisku lub podobnej funkcji oznaczonych w łatwy i czytelny sposób („Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” lub innym równoważnym i jednoznacznym sformułowaniem) służących do złożenia zamówienia, które to potwierdzenie będzie każdorazowo weryfikowane w systemach Spółki przed obciążeniem konsumenta opłatą

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.2.

przekazywania konsumentom potwierdzenia warunków zawarcia umowy świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) na trwałym nośniku

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.3.

przyjęcia specjalnej procedury monitorowania i eliminowania nieprawidłowości w zakresie usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), w ramach której Spółka:

- a) wprowadzi w systemach obsługi reklamacji oznaczenia pozwalające zidentyfikować w systemach informatycznych Spółki reklamacje dotyczące usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) obejmujące:
 - i. obszar, którego dotyczy reklamacja,
 - ii. przedmiot reklamacji [„Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”)],
- b) będzie monitorowała liczbę otrzymywanych reklamacji przez sporządzanie



cyklicznych raportów miesięcznych wskazujących na liczbę wpływających reklamacji, sporządzanych w oparciu o następujące informacje:

- i. ogólną liczbę reklamacji, które wpłynęły w danym miesiącu, dotyczących usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”),
 - ii. wzrost lub spadek ogólnej liczby reklamacji (w zestawieniu do poprzedniego miesiąca/ kwartału/ roku),
 - iii. liczbę reklamacji w odniesieniu do konkretnej usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego aktywowanej z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) (identyfikowanej po nazwie serwisu oraz jego dostawcy i/lub agregatora), które wpłynęły w danym miesiącu oraz wzrost lub spadek liczby ww. reklamacji (w zestawieniu do poprzedniego miesiąca/ kwartału/ roku),
 - iv. plan taryfowy numeru, którego dotyczy reklamacja/ reklamacje,
 - v. status zamknięcia/rezultat/ decyzję reklamacyjną (pozytywna czy negatywna),
 - vi. kanał wpływu zgłoszenia,
 - vii. treść zgłoszenia i treść odpowiedzi,
 - viii. kwotę uznanych roszczeń;
- c) na podstawie danych zawartych w raportach, o których mowa w punkcie b) powyżej, Spółka będzie identyfikowała i eliminowała przyczyny wzmożonej liczby skarg dotyczących konkretnych usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) (tj. w przypadku gdy na daną usługę lub treść cyfrową podmiotu trzeciego w danym miesiącu odnotowano wzrost zgłoszeń o 10% w porównaniu do poprzedniego miesiąca; zaś w przypadku braku reklamacji w poprzednim miesiącu, działania zostaną podjęte gdy w danym miesiącu odnotowano 10 reklamacji lub więcej na daną usługę lub treść cyfrową podmiotu trzeciego) przez:
- i. dokonywanie ponownej weryfikacji treści reklamacji konsumentów, w tym wskazywanych okoliczności oraz udzielonych odpowiedzi na reklamacje,
 - ii. analizę przyczyny wzrostu reklamacji,
 - iii. niezwłoczny kontakt z kontrahentami Spółki, z którymi Spółka współpracuje przy świadczeniu usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), który każdorazowo skutkować będzie zobowiązaniem kontrahenta przez Spółkę do złożenia wyjaśnień dotyczących sposobu i okoliczności aktywacji usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) na podstawie danych posiadanych przez Spółkę i kontrahenta (w tym zastosowanej metody autoryzacji płatności i sposobie aktywacji, o którym mowa w pkt 1.2.1. rozstrzygnięcia decyzji) w terminie 7 dni roboczych od dnia kontaktu Spółki z kontrahentem oraz zobowiązaniem kontrahenta przez Spółkę do podjęcia działań w celu usunięcia nieprawidłowości i przekazania Spółce dowodów potwierdzających usunięcie przez kontrahenta nieprawidłowości w terminie do 5 dni roboczych od dnia kontaktu Spółki z kontrahentem,



- iv. weryfikację sposobu świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), w tym wprowadzonych środków bezpieczeństwa, w szczególności wskazanego sposobu aktywacji, o którym mowa w pkt I.2.1. rozstrzygnięcia decyzji,
 - v. weryfikację standardów sprzedażowych obowiązujących kontrahentów Spółki współpracujących z nią w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”),
 - vi. przygotowanie planu naprawczego;
- d) na podstawie działań wskazanych w pkt I.2.3.c) rozstrzygnięcia decyzji, w zależności od przyczyny wzmożonej liczby skarg dotyczących konkretnych usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), Spółka będzie podejmowała następujące działania:
- i. dokonywanie korekty opłat poniesionych przez konsumentów oraz wdrożenie poprawek dla systemu rozliczeniowego - w przypadku błędu systemowego powodującego błędnie naliczoną opłatę lub w przypadku błędnego rozpatrzenia reklamacji,
 - ii. modyfikacje artykułów w bazie wiedzy dla doradców Spółki oraz standardu obsługi reklamacji dla doradców abonentów Spółki,
 - iii. modyfikacje sposobu świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), wprowadzonych środków bezpieczeństwa, treści komunikatów/ SMS wysyłanych do konsumentów,
 - iv. zmianę umownych zasad współpracy z kontrahentami, z którymi Spółka współpracuje przy świadczeniu usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”),
- e) w przypadku braku lub nienależytej realizacji przez kontrahenta zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.3. c) iii. rozstrzygnięcia decyzji, Spółka wypowie umowę z danym kontrahentem lub zawiesi możliwość korzystania z danej usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego przez konsumentów po upływie terminu 3 dni roboczych, licząc od dnia, w którym kontrahent miał wykonać zobowiązanie, o którym mowa w punkcie I.2.3. c) iii. rozstrzygnięcia decyzji,
- f) w przypadku stwierdzenia w toku przeprowadzonej analizy, o której mowa w pkt I.2.3. c) rozstrzygnięcia decyzji, że działania wskazane w pkt I.2.3. c) i d) rozstrzygnięcia decyzji nie doprowadzą do wyeliminowania nieprawidłowości, Spółka w kolejnym miesiącu kalendarzowym po przeprowadzonej analizie, o której mowa w pkt I.2.3. c) rozstrzygnięcia decyzji, wypowie umowę z kontrahentem w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące, licząc od dnia zakończenia ww. analizy [po uprzednim zablokowaniu możliwości korzystania z usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej „Usługa Dostępu T-Mobile”)],
- g) w przypadku stwierdzenia w toku przeprowadzonej analizy, o której mowa w pkt I.2.3. c) rozstrzygnięcia decyzji, że nieprawidłowości są znaczne (np. w sprawie mogło dojść do oszustwa, wprowadzenia w błąd na etapie aktywacji usługi) lub stwierdzone nieprawidłowości nie są możliwe do natychmiastowego



wyeliminowania, Spółka niezwłocznie po przeprowadzeniu ww. analizy, zablokuje możliwości aktywacji usługi lub treści cyfrowej podmiotu z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) w czasie nie dłuższym niż 24 godziny w dni robocze,

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.4.

Zmiany sposobu udzielania odpowiedzi na reklamacje w ten sposób, że Spółka każdorazowo w odpowiedzi na reklamację konsumenta dotyczącą usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”):

- a) będzie przekazywać pełne informacje o usługach lub treściach cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych przez konsumenta z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) przez wskazanie ich nazwy, pełnej nazwy dostawcy i/lub agregatora i danych umożliwiających jego (ich) identyfikację oraz danych kontaktowych, charakteru [usługa jednorazowa/cykliczna (subskrypcja)] oraz regulaminu usługi lub treści cyfrowej wraz ze wskazaniem hiperłącza [linku] do ww. regulaminu,
- b) będzie przekazywać informację, że jest to usługa lub treść cyfrowa podmiotu trzeciego zakupiona w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) wraz ze wskazaniem, że podmiotem, który świadczy usługę „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) konsumentom jest Spółka,
- c) będzie informować o sposobie aktywacji usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych przez konsumenta z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), w tym poprzez wskazanie okoliczności aktywacji, daty i sposobu potwierdzenia przez konsumenta aktywacji ww. usług lub treści cyfrowych z wykorzystaniem otrzymanego kodu autoryzacyjnego i przycisku potwierdzającego złożenia zamówienia,
- d) będzie wskazywać sposób dezaktywacji usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych przez konsumenta z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) opartych o subskrypcję,
- e) będzie informować o podmiocie odpowiedzialnym za ww. usługi lub treści cyfrowe, do których to podmiotów należy kierować zgłoszenia/reklamacje ich dotyczące wraz ze wskazaniem pełnych danych ww. podmiotu oraz wskaże dane do kontaktu,
- f) będzie informować o możliwości dokonania blokady usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) poprzez wskazanie nazwy blokady oraz sposobu i miejsca, w którym możliwe jest jej dokonanie,



- g) będzie wskazywać na hiperłącze [link] do podstrony dotyczącej usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) zamieszczonej na stronie internetowej Spółki (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.t-mobile.pl),

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.5.

Zmiany trybu rozpatrywania reklamacji dotyczących usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) poprzez kierowanie takich reklamacji do rozpatrzenia przez utworzony w Spółce zespół doradców dedykowanych ww. usługom lub treściom cyfrowym, którzy to doradcy w toku postępowania reklamacyjnego każdorazowo przekazywać będą konsumentom informacje, o których mowa w pkt I.2.4. rozstrzygnięcia decyzji

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.6.

Pozytywnego rozpatrywania reklamacji konsumentów i dokonywania zwrotu kwestionowanych opłat poniesionych w związku z aktywacją usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) w przypadku uprawdopodobnienia w trakcie postępowania reklamacyjnego, że kwestionowana przez konsumenta nieprawidłowość mogła wynikać z wprowadzenia w błąd, w szczególności na etapie aktywacji ww. usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.7.

Utrzymania na stronie internetowej Spółki (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.t-mobile.pl), w tym jej wersji mobilnej [podstrona dotycząca usługi „Zamów z T-Mobile”) (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”)] wykazu usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”) (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) wraz ze wskazaniem sposobu ich dezaktywacji (w przypadku usług opartych o subskrypcję) oraz aktualizowania ww. wykazu w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”) (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) minimum raz na 2 miesiące

w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji

2.8.

Zmiany sposobu prezentacji informacji o usługach lub treściach cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”) (dawniej: „Usługa



Dostępu T-Mobile”) na rachunkach przekazywanych abonentom Spółki poprzez:

- uwzględnienie na ww. rachunkach danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), tj. rodzaj zakupu (zakup jednorazowy lub subskrypcja), nazwa (firma) dostawcy usług lub treści cyfrowych oraz dane kontaktowe lub nazwa (firma) dostawcy usług lub treści cyfrowych i nazwa (firma) agregatora oraz dane kontaktowe, nazwa zakupionej usługi (treści cyfrowej), cena i okres rozliczeniowy, data zakupu/data odnowienia usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego na kolejny okres rozliczeniowy w przypadku subskrypcji)

oraz

- wskazanie na ww. rachunkach przekazywanych abonentom hiperłącza [linku] do podstrony dotyczącej usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) zamieszczonej na stronie internetowej Spółki (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.t-mobile.pl)

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

2.9.

A.

Przyznania konsumentom (użytkownikom post-paid, pre-paid oraz mix), którzy aktywowali co najmniej jedną usługę lub treść cyfrową podmiotu trzeciego z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) w okresie od 1 stycznia 2018 roku do 30 września 2024 r.

oraz spełniają następujące warunki:

- złożyli reklamację dotyczącą ww. usług w okresie od 1 stycznia 2018 roku do 30 września 2024 roku, które rozpatrzone zostały przez Spółkę częściowo lub całkowicie negatywnie,

oraz

- na dzień roboczy następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji pozostają abonentami Spółki

jednorazowego przysporzenia w kwocie 500 zł (przysporzenie za jedną decyzję reklamacyjną tj. negatywną decyzję reklamacyjną rozpatrzoną całkowicie lub częściowo negatywnie)

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.



B.

Przekazanie przysporzenia abonentom, o których mowa w pkt I.2.9.A. powyżej przez:

1. pomniejszenie uprawnionym konsumentom bieżącego salda płatności lub nadpłatę na koncie konsumenta i pomniejszenie pieniężnych zobowiązań uprawnionego abonenta względem Spółki z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy w kolejnych miesiącach rozliczeniowych następujących po miesiącu, w którym nastąpiło przyznanie przysporzenia, w przypadku, gdy na dzień wypłaty przysporzenia ww. kwota przewyższa bieżące saldo płatności na koncie

albo

2. dokonanie przelewu przyznanej kwoty przysporzenia na rachunek bankowy lub przekazu pocztowego na adres korespondencyjny uprawnionego abonenta,

w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

C.

Poinformowanie konsumentów, o których mowa w pkt I.2.9.A. powyżej, o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy przysporzenia w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

D.

Wykonanie obowiązków, o których mowa w pkt I.2.9.B. oraz C. powyżej, w następujący sposób:

- a) Spółka poinformuje uprawnionych konsumentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy przysporzenia poprzez wysłanie wiadomości SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie T-Mobile o treści:
 - W przypadku abonentów post-paid: „Przysługuje Ci przysporzenie w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzona reklamacja Zamów z T-Mobile (decyzja UOKIK) na numerze X [w miejsce X podany zostanie numer telefonu, którego dotyczy reklamacja]. Aby otrzymać przysporzenie na konto bankowe lub przekazem pocztowym, wypełnij formularz [w tym miejscu będzie odpowiedni link] lub zadzwoń na numer Biura Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 w ciągu 14 dni. Po upływie tego terminu przyznaną kwotę przysporzenia rozliczymy na kolejnych fakturach. Więcej informacji na www.t-mobile.pl. Pozdrawiamy, T-Mobile”
 - W przypadku abonentów pre-paid oraz mix: „Przysługuje Ci przysporzenie w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzona reklamacja Zamów z T-Mobile (decyzja UOKIK) na numerze X [w miejsce X podany zostanie numer telefonu, którego dotyczy reklamacja]. Aby otrzymać przysporzenie na konto bankowe lub przekazem pocztowym, wypełnij formularz [w tym miejscu będzie odpowiedni link] lub zadzwoń na numer Biura Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 w ciągu 14 dni. Po upływie tego terminu przekazania przyznanej kwoty przysporzenia dokonamy przez doładowanie Twojego konta. Więcej informacji na www.t-mobile.pl. Pozdrawiamy, T-Mobile”

- b) Wybór jednej z form przysporzenia będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta poprzez formularz dostępny na stronie www.t-mobile.pl lub kontakt z Biurem Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 w terminie 14 dni od dnia otrzymania wiadomości SMS, o której mowa w lit. a) powyżej.
- c) W przypadku wyboru przez konsumenta formy przysporzenia wskazanej w pkt I.2.9.B.2. powyżej uprawniony konsument będzie musiał przekazać Spółce niezbędne w tym celu dane (w szczególności numer rachunku bankowego lub adres korespondencyjny). Informacja o konieczności przekazania danych udzielona zostanie przez formularz dostępny na stronie www.t-mobile.pl lub kontakt z Biurem Obsługi Klienta, w zależności od sposobu kontaktu wybranego przez konsumenta.
- d) W przypadku braku przekazania przez uprawnionego konsumenta informacji o wyborze jednej z form przysporzenia lub danych niezbędnych do jego przekazania w sposób określony w pkt I.2.9.D.b) i c) rozstrzygnięcia decyzji, konsumentowi przyznane będzie przysporzenie poprzez:

 pomniejszenie bieżącego salda płatności na koncie w kolejnym miesiącu rozliczeniowym następującym po miesiącu, w którym konsument uprawniony był do wyboru formy przysporzenia w sposób określony w lit. b) powyżej

lub

 nadpłatę na koncie konsumenta i pomniejszenie pieniężnych zobowiązań uprawnionego abonenta względem Spółki z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy w kolejnych miesiącach rozliczeniowych następujących po miesiącu, w którym konsument uprawniony był do wyboru formy przysporzenia w sposób określony w lit. b) powyżej, w przypadku, gdy na dzień wypłaty przysporzenia ww. kwota przewyższa bieżące saldo płatności na koncie.

- e) W przypadku wyboru przez uprawnionego konsumenta przysporzenia w formie przelewu przyznanej kwoty przysporzenia na rachunek bankowy lub przekazu pocztowego na adres korespondencyjny uprawnionego abonenta, ww. czynność dokonana zostanie w terminie 45 dni od dnia następującego po dniu zamknięcia możliwości wypełnienia formularza, o którym mowa w pkt I.2.9.D.b) rozstrzygnięcia decyzji.

E.

Potwierdzenie konsumentom, o których mowa w pkt I.2.9.A. rozstrzygnięcia decyzji, przyznania przysporzenia wskazanego w pkt I.2.9.B. rozstrzygnięcia decyzji i jego wysokości

w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

F.

Wykonania obowiązku, o którym mowa w punkcie I.2.9.E. rozstrzygnięcia decyzji, w następujący sposób:

- a) Spółka poinformuje uprawnionych konsumentów, którzy dokonali wyboru formy przysporzenia, o którym mowa w pkt I.2.9.B.1. rozstrzygnięcia decyzji oraz uprawnionych konsumentów, o których mowa w pkt I.2.9.D.d) rozstrzygnięcia



decyzji, o przyznaniu i kwocie przysporzenia, poprzez zamieszczenie informacji na fakturze uprawnionego abonenta o treści: „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 4/2025 przyznana została kwota przysporzenia w wysokości X zł” [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota]. W przypadku abonentów pre-paid oraz mix zostanie wysłany SMS o tożsamej treści pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki w dniu dokonania dyspozycji przekazania przyznanej kwoty przysporzenia.

- b) Spółka poinformuje uprawnionych konsumentów, którzy dokonali wyboru formy przysporzenia wskazanego w pkt I.2.9.B.2. rozstrzygnięcia decyzji, o przyznaniu i kwocie przysporzenia, poprzez wystanie wiadomości SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki w dniu dokonania dyspozycji przelewu lub przekazu pocztowego przyznanej kwoty przysporzenia o treści:

w przypadku rachunku bankowego: „Do 3 dni roboczych otrzymasz od nas przysporzenie w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota]. Pozdrawiamy, T-Mobile”

w przypadku przekazu pocztowego: „Do 10 dni roboczych otrzymasz od nas przysporzenie w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota]. Pozdrawiamy, T-Mobile”

2.10.

A.

Przyznania konsumentom (użytkownikom post-paid, pre-paid oraz mix), którzy, aktywowali co najmniej jedną usługę lub treść cyfrową podmiotu trzeciego z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) w okresie od 1 stycznia 2018 roku do 30 września 2024 roku

oraz spełniają następujące warunki:

- złożyli reklamację dotyczącą ww. usług w okresie od 1 stycznia 2018 roku do 30 września 2024 roku, które rozpatrzone zostały przez Spółkę częściowo lub całkowicie negatywnie,

oraz

- na dzień roboczy następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji nie pozostają abonentami Spółki

jednorazowego przysporzenia w kwocie 500 zł (przysporzenie za jedną decyzję reklamacyjną tj. negatywną decyzję reklamacyjną rozpatrzoną całkowicie lub częściowo negatywnie)

w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

B.

Przekazania przysporzenia konsumentom, o których mowa w pkt I.2.10.A. rozstrzygnięcia decyzji, przez:



1. dokonanie przelewu na wskazany przez uprawnionego konsumenta numer konta bankowego

albo

2. dokonanie przekazu pocztowego na wskazany przez uprawnionego konsumenta adres korespondencyjny

w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

C.

Poinformowania konsumentów, o których mowa w pkt I.2.10.A. rozstrzygnięcia decyzji, o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy przysporzenia wskazanego w pkt I.2.10.B. rozstrzygnięcia decyzji w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

D.

Wykonania obowiązków, o których mowa w pkt I.2.10.B. i C. rozstrzygnięcia decyzji, w następujący sposób:

- a) Spółka poinformuje uprawnionych konsumentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy przysporzenia drogą listowną (listem zwykłym) na adresy pocztowe znajdujące się w bazie Spółki lub w formie wiadomości e-mail na adresy e-mail znajdujące się w bazie Spółki.

Informacja będzie miała treść:

„Dzień dobry,

w związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 4/2025, przysługuje Państwu przysporzenie w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją serwisu (serwisów) X [w miejsce X podana zostanie konkretna nazwa serwisu/serwisów] aktywowanego (aktywowanych) z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” dla numeru X [w miejsce X podany zostanie numer telefonu, którego dotyczy reklamacja].

Aby otrzymać przysporzenie, do X [w miejsce X podana zostanie data dzienna] prosimy o wypełnienie formularza na [w tym miejscu będzie odpowiedni link]. Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, mogą Państwo do X [w miejsce X podana zostanie data dzienna] skontaktować się z nami pod numerem 602 900 000, podając:

- imię i nazwisko,
- numer telefonu którego dotyczy reklamacja (i zwrot przyznanej kwoty przysporzenia),
- kontaktowy numer telefonu (jeśli jest inny niż numer, którego dotyczy sprawa)
- sposób przekazania przyznanej kwoty przysporzenia- 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 przysporzenia prześlemy Państwu w ciągu 2 miesięcy od otrzymania prawidłowo wypełnionego formularza, zgodnie ze wskazanym przez Państwa sposobem (przelew na konto bankowe lub przekaz pocztowy na adres korespondencyjny).



Jeśli dane na formularzu nie będą kompletne lub prawidłowe - skontaktujemy się z Państwem mailowo lub telefonicznie i ustalimy dodatkowy termin na ich poprawę.

Pozdrawiamy, T-Mobile”

- b) Termin na poinformowanie przez konsumentów o wyborze formy przysporzenia oraz potwierdzenia jego przyznania wyniesie co najmniej 21 dni kalendarzowych od szacowanej daty otrzymania przez konsumenta ww. pisma lub co najmniej 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez konsumenta wiadomości e-mail na adres e-mail znajdujący się w bazie Spółki. W tym celu konsument poinformuje Spółkę (za pośrednictwem formularza lub telefonicznie) o wyborze formy skorzystania z przysporzenia. W powyższym terminie konsument będzie musiał przekazać Spółce również dane niezbędne do dokonania przelewu lub przekazu pocztowego (w tym numer rachunku bankowego lub adres korespondencyjny).
- c) Zwrot przyznanej kwoty przysporzenia na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres korespondencyjny uprawnionego konsumenta dokonany zostanie w terminie 2 miesięcy od dnia uzyskania informacji przez Spółkę o ww. numerze konta lub adresie w sposób określony w pkt I.2.10.D.b) rozstrzygnięcia decyzji.

E.

Spółka za pomocą wiadomości SMS wysłanej pod numer konsumenta, przekazany podczas rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem formularza, potwierdzi ustalenia dokonane z uprawnionym konsumentem tj. informacje o przyznaniu przysporzenia, jego kwocie i wybranym przez uprawnionego konsumenta sposobie skorzystania z przysporzenia wskazanego w pkt I.2.10.B. rozstrzygnięcia decyzji, w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Treść potwierdzeń będzie miała następującą treść:

w przypadku rachunku bankowego: *„Do 3 dni roboczych otrzymasz od nas przysporzenie w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota]. Pozdrawiamy, T-Mobile”*

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, T-Mobile”*

2.11.

A.

Przyznania konsumentom (użytkownikom post-paid, pre-paid oraz mix), którzy:

- a) aktywowali serwisy „Vodonline”, „Wizzgames”, „Gameland” oraz „Zaplum” z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) w okresie od 1 stycznia 2018 roku do 30 września 2024 roku

oraz

- b) dokonali dezaktywacji tych usług w okresie 60 dni od ich aktywacji oraz nie



otrzymali od T-Mobile zwrotu opłat naliczonych za te serwisy

jednorazowego zwrotu uiszczonej opłaty za serwisy „Vodonline”, „Wizzgames”, „Gameland” oraz „Zaplum” aktywowane z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”)

w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji,

B.

Przekazanie jednorazowego zwrotu uiszczonej opłaty naliczonej na pierwszej lub dwóch pierwszych fakturach za serwisy „Vodonline”, „Wizzgames”, „Gameland” oraz „Zaplum” aktywowane z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) konsumentom, o których mowa w pkt I.2.11.A. powyżej przez:

1. zwrot na konto abonenckie

albo

2. przelew na wskazany przez uprawnionego konsumenta numer konta bankowego lub przekaz pocztowy na wskazany przez uprawnionego konsumenta adres korespondencyjny.

w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji,

C.

Zobowiązanie wymienione w pkt I.2.11.B. rozstrzygnięcia decyzji, w przypadku konsumentów, którzy na dzień skierowania informacji o przysługującym zwrocie pozostają abonentami T-Mobile będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

a) Spółka w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji poinformuje konsumentów w formie wiadomości SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki o przyznaniu i sposobie oraz terminie wyboru formy zwrotu określonego w pkt I.2.11.B. rozstrzygnięcia decyzji.

SMS będzie miał treść:

W przypadku abonentów post-paid: „Przysługuje Ci zwrot w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z dezaktywacją aktywowanych poprzez „Zamów z T-Mobile” (decyzja UOKIK nr DOZIK 4/2025) dla numeru X [w miejsce X podany zostanie numer telefonu, którego dotyczyła aktywacja] serwisów X [w miejsce X podany zostanie serwis, którego dotyczyła aktywacja]. Aby otrzymać zwrot na konto bankowe lub przekazem pocztowym, wypełnij formularz [w tym miejscu będzie odpowiedni link] lub zadzwoń na numer Biura Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 od [w tym miejscu będzie odpowiednia data] do [w tym miejscu będzie odpowiednia data]. Po upływie tego terminu zwrot rozliczymy na kolejnych fakturach. Więcej informacji na www.t-mobile.pl. Pozdrawiamy, T-Mobile.”

W przypadku abonentów pre-paid oraz mix: „Przysługuje Ci zwrot w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z dezaktywacją aktywowanych poprzez „Zamów z T-Mobile” (decyzja UOKIK nr DOZIK 4/2025) dla numeru [w miejsce X podany



zostanie numer telefonu, którego dotyczyła aktywacja] serwisów X [w miejsce X podany zostanie serwis, którego dotyczyła aktywacja]. Aby otrzymać zwrot na konto bankowe lub przekazem pocztowym, wypełnij formularz [w tym miejscu będzie odpowiedni link] lub zadzwoń na numer Biura Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 od [w tym miejscu będzie odpowiednia data] do [w tym miejscu będzie odpowiednia data]. Po upływie tego terminu zwrotu dokonamy przez doładowanie Twojego konta. Więcej informacji na www.t-mobile.pl. Pozdrawiamy, T-Mobile.”

- b) Wybór formy zwrotu będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta z Biurem Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 lub formularz dostępny na www.t-mobile.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 pod ww. numer i przekazać dane doradcy.
- c) W przypadku wyboru przez konsumenta zwrotu opłat na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym konsument będzie zobowiązany do wskazania w formularzu lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego, na który mają być przekazane środki przy wykorzystaniu przekazu pocztowego.
- d) Jeżeli uprawniony konsument dokona wyboru zwrotu na konto abonenckie albo nie dokona wyboru formy wypłaty zwrotu w terminie 1 miesiąca wskazanym w wiadomości SMS lub nie przekaze informacji, o których mowa w pkt I.2.11.C.c) powyżej, zwrot zostanie przekazany na konto abonenckie w postaci zwiększenia salda na koncie i będzie przeznaczony na poczet zobowiązań konsumenta wobec T-Mobile. Zwrot na konto zostanie oznaczony na fakturze jako „Zwrot Decyzja UOKiK nr DOZIK 4/2025”. Do abonentów pre-paid oraz mix, zwrot zostanie przekazany na konto abonenckie w postaci jego doładowania i zostanie wysłana wiadomość SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki o treści: „W związku z decyzją UOKiK nr DOZIK 4/2025 otrzymałeś od nas zwrot X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota]. Pozdrawiamy, T-Mobile”.
- e) Spółka dokona zwrotu środków, o których mowa w lit. d) powyżej w terminie 3 miesięcy od upływu terminu na złożenie przez konsumenta deklaracji o formie zwrotu, o którym mowa w lit. b) powyżej.
- f) Jeżeli uprawniony konsument wystąpi z żądaniem przekazania zwrotu na rachunek bankowy lub przekaz pocztowy, Spółka dokona zwrotu przedmiotowej kwoty zgodnie z dyspozycją konsumenta w terminie 2 miesięcy od otrzymania przedmiotowego żądania.
- g) W dniu, w którym Spółka będzie dokonywać przelewu środków na rachunek bankowy konsumenta lub w drodze przekazu pocztowego, konsument otrzyma SMS na numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki 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, T-Mobile”.

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, T-Mobile”.



D.

Zobowiązanie wymienione w pkt I.2.11.B. rozstrzygnięcia decyzji, w przypadku konsumentów, którzy na dzień skierowania informacji o przysługującym zwrocie nie pozostają abonentami T-Mobile będzie podlegać wykonaniu w następujący sposób:

- a) Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu zwrotu środków, sposobie i terminie dokonania zwrotu za pośrednictwem listu zwykłego wysłanego na adres pocztowy lub wiadomości e-mail na adres e-mail znajdujące się w bazie Spółki. Informacja zostanie przekazana konsumentowi w terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

„Dzień dobry, na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 4/2025, przysługuje Państwu zwrot w kwocie X zł [w miejsce X podana zostanie konkretna kwota] w związku z dezaktywacją usług lub treści cyfrowych aktywowanych z wykorzystaniem „Zamów z T-Mobile” dla numeru X [w miejsce X podany zostanie numer telefonu, którego dotyczyła aktywacja] tj. serwisów X [w miejsce X podany zostanie serwis, którego dotyczyła aktywacja]. Aby otrzymać zwrot, prosimy o wypełnienie formularza na [w tym miejscu będzie odpowiedni link] w okresie od [w tym miejscu będzie odpowiednia data] do [w tym miejscu będzie odpowiednia data]. Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, mogą Państwo do [w tym miejscu będzie odpowiednia data], skontaktować się z nami osobiście w salonie T-Mobile lub pod numerem 602900000, podając:

- imię i nazwisko,*
- numer telefonu, którego dotyczy reklamacja (i zwrot)*
- 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 zwrotu zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesięcy i 14 dni od zamknięcia formularza tj. do [w tym miejscu będzie odpowiednia data] zgodnie ze wskazanym przez Państwa sposobem zwrotu (przelew na konto bankowe lub przekaz pocztowy na adres korespondencyjny).

Pozdrawiamy, T-Mobile”.

- b) Przekazanie zwrotu, o którym mowa w pkt I.2.11.B. powyżej, będzie mogło nastąpić poprzez przelew na wskazany przez uprawnionego konsumenta numer konta bankowego lub przekaz pocztowy na wskazany przez uprawnionego konsumenta adres korespondencyjny.
- c) Wybór formy zwrotu będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta z Biurem Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 lub formularz dostępny na www.t-mobile.pl w terminie 1 miesiąca od szacowanej daty otrzymania przez konsumenta ww. listu lub w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania przez konsumenta wiadomości e-mail na adres e-mail znajdujący się w bazie Spółki.
- d) Formularz będzie dostępny na dedykowanej podstronie internetowej T-Mobile. Niezależnie od tego konsument będzie mógł skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta T-Mobile i przekazać dane doradcy. Konsument będzie zobowiązany do wskazania w formularzu lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta pod nr 602 900 000 numeru rachunku bankowego lub adresu, na który mają być przekazane środki przy



wykorzystaniu przekazu pocztowego.

- e) Zwrot przyznanej kwoty na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres uprawnionego konsumenta dokonany zostanie w terminie 2 miesięcy i 14 dni od upływu terminu na złożenie przez konsumenta deklaracji o formie zwrotu, o którym mowa pod lit. c) powyżej.
- f) W dniu, w którym T-Mobile będzie dokonywać przelewu środków na rachunek bankowy konsumenta lub w drodze przekazu pocztowego, konsument otrzyma SMS na wskazany aktualny numer telefonu 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, T-Mobile”.

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, T-Mobile”.

2.12.

Publikacji na głównej stronie internetowej Spółki (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.t-mobile.pl), w tym w wersji mobilnej jednokrotnego oświadczenia o następującej treści (dalej: „oświadczenie nr 1”):

„Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr DOZiK nr 4/2025 dotycząca usługi „Zamów z T-Mobile”. Dowiedz się więcej”

odsyłającego do dedykowanej podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej: „oświadczenie nr 2”):

„T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, informuje o wydaniu decyzji zobowiązującej Prezesa UOKiK w dniu 24 listopada 2025 r., dotyczącej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- niezapewnianiu - konsumentom korzystającym z urządzenia z kartą SIM aktywną w sieci Spółki - możliwości wyrażenia wyrażnej zgody na doliczenie do rachunku opłat za usługi podmiotów trzecich m.in. serwisów z gramami w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”;
- nieprzekazywaniu konsumentom potwierdzenia warunków zawarcia umowy świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”;
- udzielaniu niepełnych odpowiedzi na reklamacje konsumentów, którzy skorzystali z usługi „Zamów z T-Mobile”, poprzez brak merytorycznego odniesienia się do zastrzeżeń konsumentów lub udzielanie niepełnych informacji o ww. usłudze i okolicznościach jej świadczenia, co może utrudniać konsumentom prawidłowe korzystanie z tej usługi i dochodzenie roszczeń.
- nieuwzględnianiu na rachunkach danych, które umożliwiłyby konsumentowi zorientowanie się co to za usługi i który podmiot je świadczy;

Szczegóły dotyczące podjętego przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie



zobowiązania oraz dedykowane bezpośrednio konsumentom korzyści określono w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2025 dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl".

Oświadczenia nr 1 i 2 Spółka złoży - w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji - na swój koszt, na stronie internetowej Spółki (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.t-mobile.pl), w tym w wersji mobilnej.

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane na stronie internetowej www.t-mobile.pl (lub innej, która ją zastąpi) przez okres 4 miesięcy od daty ich zamieszczenia na stronie internetowej Spółki, tj. w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.
- b) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części strony głównej domeny www.t-mobile.pl, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- c) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na dedykowanej podstronie internetowej www.t-mobile.pl, do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) tekst oświadczeń, o których mowa w pkt b) i c) powyżej, będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- e) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na stronie internetowej Spółki w nagłówkach [w zakresie pkt b) powyżej] oraz wielkości czcionki zwyczajowo używanej na stronie internetowej Spółki [w zakresie pkt c) powyżej]
- f) fragment oświadczenia nr 1 o treści „Dowiedz się więcej” zostanie zamieszczony w formie hiperłącza (linku) przekierowującego do dedykowanej podstrony internetowej www.t-mobile.pl,
- g) na ww. dedykowanej podstronie fragment oświadczenia nr 2 o treści „decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2025” zostanie zamieszczony w formie hiperłącza (linku) do niniejszej decyzji opublikowanej w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl,
- h) w przypadku zmiany adresu strony internetowej Spółki niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do każdej innej aktualnej na dzień zamieszczenia przedmiotowych oświadczeń nr 1 i 2 strony internetowej Spółki,
- i) w przypadku zmiany nazwy Przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw Przedsiębiorcy dawnej i nowej.



2.13.

Publikacji w aplikacji „Mój T-Mobile” (dostępnej na dzień wydania decyzji z poziomu strony www. oraz do pobrania w Google Play i AppStore) jednokrotnego oświadczenia o następującej treści (dalej: „oświadczenie nr 1”):

„Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2025, dotycząca „Zamów z T-Mobile”. Dowiedz się więcej”

odsyłającego do dedykowanej podstrony internetowej T-Mobile zawierającej następujące oświadczenie (dalej: „oświadczenie nr 2”):

Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr DOZIK 4/2025, #T-Mobile informuje, że przysuguje Ci #przysporzenie, ponieważ aktywowano Ci płatne usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich z wykorzystaniem „Zamów z T-Mobile”. Szczegóły sprawdzisz pod adresem: www.t-mobile.pl. Zakwestionowane praktyki dotyczą usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem „Zamów z T-Mobile”, w tym m.in. usług Vodonline, Wizzgames, Zaplium oraz Gameland.

T-Mobile przyzna konsumentom, którym udzielono w okresie 01.01.2018-30.09.2024 negatywnej lub częściowo negatywnej odpowiedzi na reklamację serwisów aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”, przysporzenie na konto abonenckie, wskazany rachunek bankowy lub przekazem pocztowy (w zależności od decyzji konsumenta).

Informacja o przysporzeniu dla obecnych abonentów będzie wysyłana w dniach [w tym miejscu będą odpowiednie daty].

Dodatkowo w przypadku usług Vodonline, Wizzgames, Zaplium oraz Gameland aktywowanych z wykorzystaniem „Zamów z T-Mobile”, T-Mobile dokona zwrotu dla konsumentów, którzy aktywowali te usługi i dokonali ich dezaktywacji w okresie 60 dni od aktywacji.

Informacja o zwrocie dla obecnych abonentów będzie wysyłana w dniach [w tym miejscu będą odpowiednie daty]

Aktualni abonenci T-Mobile, będący konsumentami, będą mogli uzyskać zwrot poprzez pomniejszenie bieżącego salda płatności na koncie lub nadpłatę na koncie konsumenta lub zwrot na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym.

W decyzji Prezes #UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez #T-Mobile praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2025 jest dostępna na stronie [www. uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”

Oświadczenia nr 1 i 2 Spółka złoży - w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji - na swój koszt, w aplikacji „Mój T-Mobile” (oświadczenie nr 1) oraz na dedykowanej podstronie internetowej T-Mobile (oświadczenie nr 2).

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:



- a) oświadczenie nr 1 będzie dostępne i utrzymywane w aplikacji „Mój T-Mobile” (lub innej, która ją zastąpi) przez okres 4 miesiące od daty jego zamieszczenia w aplikacji „Mój T-Mobile”, tj. w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu,
- b) oświadczenie nr 2 będzie dostępne i utrzymywane na dedykowanej podstronie internetowej Spółki przez okres 4 miesiące od daty jego zamieszczenia na ww. dedykowanej podstronie internetowej, tj. w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu,
- c) oświadczenie nr 1 będzie dostępne i utrzymywane w aplikacji „Mój T-Mobile” (lub innej, która ją zastąpi) dla tych konsumentów, którzy są uprawnieni do otrzymania przysporzeń i zwrotów, o których mowa w pkt I.2.9., i I.2.11.C. rozstrzygnięcia decyzji,
- d) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone na stronie głównej aplikacji „Mój T-Mobile” poniżej informacji dotyczącej usług świadczonych na rzecz konsumenta oraz banerów odsyłających do oferty skierowanej do abonenta oraz do informacji o płatnościach, bez możliwości zamknięcia oświadczenia nr 1 przez użytkownika,
- e) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na dedykowanej podstronie internetowej T-Mobile, do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- f) oświadczenie nr 1 będzie przekierowywać w formie hiperłącza (linku) do dedykowanej podstrony internetowej T-Mobile, na której zamieszczone zostanie oświadczenie nr 2,
- g) wielkość i rodzaj czcionki użytej w oświadczeniu nr 1 w aplikacji „Mój T-Mobile” będzie odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej w aplikacji Mój T-Mobile;
- h) tekst oświadczenia nr 2 będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- i) publikacja oświadczenia nr 1 w aplikacji „Mój T-Mobile” oraz oświadczenia nr 2 na dedykowanej podstronie internetowej T-Mobile nastąpi w tym samym dniu roboczym, co oświadczeń nr 1 i nr 2 wymienionych w pkt I.2.12. rozstrzygnięcia decyzji, Oświadczenia w formie Posta, pierwszej relacji oraz linku zawartego w biogramie profilu Przedsiębiorcy, o których mowa w pkt I.2.14. rozstrzygnięcia decyzji oraz Komunikatu, o którym mowa w pkt I.2.15 rozstrzygnięcia decyzji,
- j) w przypadku zmiany adresu aplikacji, pod jakim dostępna jest aplikacja „Mój T-Mobile” lub jej nazwy, oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w każdej innej aplikacji zastępującej aplikację „Mój T-Mobile”,
- k) w przypadku zmiany adresu strony internetowej Spółki niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do każdej innej aktualnej na dzień zamieszczenia oświadczenia



nr 2 strony internetowej Spółki,

- l) w przypadku zmiany nazwy Przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw Przedsiębiorcy dawnej i nowej.

2.14.

Publikacji na koncie prowadzonym przez Przedsiębiorcę na portalu społecznościowym Facebook: www.facebook.com (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „T-Mobile PL”) komunikatu o następującej treści (dalej jako: Oświadczenie):

„DECYZJA PREZESA UOKiK OŚWIADCZENIE

Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr DOZIK 4/2025, #T-Mobile informuje, że może przysługiwać Ci #przysporzenie, jeżeli aktywowano Ci płatne usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich z wykorzystaniem „Zamów z T-Mobile”. Szczegóły sprawdzisz pod adresem: www.t-mobile.pl. Zakwestionowane praktyki dotyczą usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem „Zamów z T-Mobile”, w tym m.in. usług Vodonline, Wizzgames, Zaplium oraz Gameland.

T-Mobile przyzna konsumentom, którym udzielono w okresie 01.01.2018-30.09.2024 negatywnej lub częściowo negatywnej odpowiedzi na reklamację serwisów aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”, przysporzenie na konto abonenckie, wskazany rachunek bankowy lub przekazem pocztowy (w zależności od decyzji konsumenta).

Informacja o przysporzeniu dla obecnych abonentów będzie wysyłana w dniach [w tym miejscu będą odpowiednie daty].

Informacja o przysporzeniu dla byłych abonentów będzie wysyłana w dniach [w tym miejscu będą odpowiednie daty].

Dodatkowo w przypadku usług Vodonline, Wizzgames, Zaplium oraz Gameland aktywowanych z wykorzystaniem „Zamów z T-Mobile”, T-Mobile dokona zwrotu dla konsumentów, którzy aktywowali te usługi i dokonali ich dezaktywacji w okresie 60 dni od aktywacji.

Informacja o zwrocie dla obecnych abonentów będzie wysyłana w dniach [w tym miejscu będą odpowiednie daty]

Informacja o zwrocie dla byłych abonentów będzie wysyłana w dniach [w tym miejscu będą odpowiednie daty]

Aktualni abonenci T-Mobile, będący konsumentami, będą mogli uzyskać zwrot poprzez pomniejszenie bieżącego salda płatności na koncie lub nadpłatę na koncie konsumenta lub



zwrot na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym. Byli abonenci T-Mobile mogą uzyskać zwrot na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym.

W decyzji Prezes #UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez #T-Mobile praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2025 jest dostępna na stronie www.uokik.gov.pl”

w ten sposób, że ww. Oświadczenie powinno zostać opublikowane w formacie posta (dalej także jako: Post) widocznego w zakładce profilu „posty”, w terminie 2 tygodni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i być utrzymywane przez okres 4 miesięcy od daty jego publikacji tj. w terminie 2 tygodni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu, oraz powinno być:

- a) zamieszczone jako opis do posta (tzw. podpis) zawierającego jednocześnie grafikę o wymiarach zalecanych aktualnie przez platformę - na dzień wydania decyzji: 1080×1350 pikseli - o treści: „Decyzja Prezesa UOKiK Oświadczenie” pisanej czarnymi literami na białym tle, czcionką nie mniejszą niż 55 punktów, jak poniżej:

DECYZJA PREZESA UOKiK

Oświadczenie

- b) ww. grafika stanowić będzie zarazem okładkę Posta,
- c) Post powinien być zamieszczony z wykorzystaniem funkcjonalności przypięcia w górnej części profilu Przedsiębiorcy w serwisie Facebook,
- d) funkcjonalność dodawania komentarzy do Posta nie może zostać wyłączona,
- e) Oświadczenie powinno być napisane standardową, domyślną czcionką o wielkości zwyczajowo używanej do tworzenia komunikatów na wskazanym portalu społecznościowym,
- f) fragment Oświadczenia: „www.t-mobile.pl” będzie stanowić hiperłącze odsyłające do podstrony Spółki zawierającej treść oświadczenia nr 2, o którym mowa w pkt I.2.12. c) rozstrzygnięcia decyzji, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,
- g) fragment Oświadczenia: „Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2025” będzie stanowić hiperłącze odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,
- h) bezpośrednio po ww. fragmencie Oświadczenia - w nowym akapicie - zostaną dodane znaczniki internetowe w formie poniższych hasztagów:

#UrządOchronyKonkurencjiiKonsumentów, #t-mobilepolska, #UOKiK oraz #nieuczciwepraktykirynekowe.

Dodatkowo Oświadczenie powinno zostać opublikowane także w biogramie użytkownika (na moment wydania decyzji działającym pod nazwą „T-Mobile PL” w serwisie Facebook) w formie linka, który odsyłać będzie do Posta, w terminie 2 tygodni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i być utrzymywane przez okres 4 miesięcy od daty jego publikacji tj. w terminie 2 tygodni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

Jednocześnie Oświadczenie powinno zostać dodatkowo opublikowane w formacie relacji (tzw. stories), w terminie 2 tygodni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przy uwzględnieniu poniższych wymogów:

- a) publikacja ww. relacji nastąpi poprzez udostępnienie Posta, z zachowaniem jego standardowej wielkości oraz białego tła Oświadczenia,
- b) publikacja ww. relacji będzie ponawiana kolejne 3 razy co 7 dni,
- c) Oświadczenie w formacie relacji powinno być wyświetlane co najmniej na 3 częściach (tzw. kafelkach), łącznie przez minimum 45 sekund,
- d) fragment Oświadczenia: „www.uokik.gov.pl” będzie stanowić hiperłącze odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,

Publikacja Oświadczenia w formacie Posta, pierwszej relacji oraz linka zawartego w biogramie profilu Przedsiębiorcy nastąpi:

- a) w tym samym dniu roboczym w godzinach między 9:00 a 12:00,
- b) w tym samym dniu roboczym, co publikacja oświadczenia nr 1 i nr 2 wymienionych w pkt I.2.12. rozstrzygnięcia decyzji oraz Komunikatu, o którym mowa w pkt I.2.15. rozstrzygnięcia decyzji,
- c) publikacja kolejnych relacji nastąpi w godzinach między 9:00 a 12:00,
- 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 dawnej i nowej nazwy,
- e) w przypadku zmiany nazwy profilu Przedsiębiorcy w serwisie Facebook niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profilu Przedsiębiorcy funkcjonującego w czasie zamieszczenia przedmiotowego postu.

2.15.

Publikacji na koncie prowadzonym przez Przedsiębiorcę na portalu społecznościowym X (dawniej: Twitter”) (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „T-Mobile Polska”), komunikatu (dalej jako: „Komunikat”) o następującej treści:

„Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr DOZIK 4/2025, #T-Mobile Polska informuje, że może przysługiwać Ci #przysporzenie, jeżeli aktywowano Ci płatne usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”



Szczegóły na www.t-mobile.pl i www.uokik.gov.pl”.

w ten sposób, że ww. Komunikat powinien zostać opublikowany w formacie posta (dalej także jako: Post) widocznego w zakładce profilu „wpisy”, w terminie 2 tygodni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i być utrzymywany przez okres 4 miesięcy od daty jego publikacji tj. w terminie 2 tygodni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu, oraz powinien być:

- a) opublikowany w tym samym dniu roboczym, co oświadczenia nr 1 i nr 2 wymienione w pkt I.2.12. rozstrzygnięcia decyzji oraz Oświadczenie w formacie Posta, pierwsza relacja oraz link zawarty w biogramie profilu Przedsiębiorcy, o których mowa w pkt I.2.14. rozstrzygnięcia decyzji,
- b) napisany standardową, domyślną czcionką o wielkości zwyczajowo używanej do tworzenia komunikatów na wskazanym portalu społecznościowym,
- c) funkcjonalność dodawania komentarzy do Posta nie może zostać wyłączona,
- d) fragment Komunikatu: „www.t-mobile.pl” będzie stanowić hiperłącze odsyłające do podstrony Spółki zawierającej treść oświadczenia nr 2, o którym mowa w pkt I.2.12. c) rozstrzygnięcia decyzji, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,
- e) fragment Komunikatu: „www.uokik.gov.pl” będzie stanowić hiperłącze odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,
- f) bezpośrednio po ww. fragmencie Komunikatu - w nowym akapicie - zostaną dodane znaczniki internetowe w formie poniższych hasztagów: #UrządOchronyKonkurencjiIKonsumentów, #t-mobilepolska, #UOKiK oraz #nieuczciwepraktykirynekowe,
- g) W przypadku zmiany nazwy profilu Przedsiębiorcy w serwisie X (dawniej: „Twitter”), niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profilu Przedsiębiorcy funkcjonującego w czasie zamieszczenia przedmiotowego Komunikatu,
- h) 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.

II.

Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że T-Mobile Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosowała praktyki



naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na T-Mobile Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. wydruku ze strony internetowej T-Mobile przedstawiającego opublikowanie na tej stronie oświadczenia nr 1, o którym mowa w pkt I.2.12. b) rozstrzygnięcia decyzji, z dnia zamieszczenia tej informacji (wraz z widoczną datą),
2. wydruku z dedykowanej podstrony internetowej T-Mobile, na której zamieszczone zostało oświadczenie nr 2, o którym mowa w pkt I.2.12. c) rozstrzygnięcia decyzji, z dnia zamieszczenia tej informacji (wraz z widoczną datą),
3. wydruku z aplikacji mobilnej „Mój T-Mobile” przedstawiającego opublikowanie na tej stronie oświadczenia nr 1, o którym mowa w pkt I.2.13. d) rozstrzygnięcia decyzji, z dnia zamieszczenia tej informacji (wraz z widoczną datą),
4. wydruku z dedykowanej podstrony internetowej T-Mobile, na której zamieszczone zostało oświadczenie nr 2, o którym mowa w pkt I.2.13. e) rozstrzygnięcia decyzji, z dnia zamieszczenia tej informacji (wraz z widoczną datą),
5. wydruku z portalu społecznościowego Facebook przedstawiającego opublikowanie na tej stronie oświadczenia, relacji oraz linka zawartego w biogramie profilu T-Mobile, o których mowa w pkt I.2.14. rozstrzygnięcia decyzji, z dnia zamieszczenia tej informacji (wraz z widoczną datą),
6. wydruku z portalu społecznościowego X (dawniej: „Twitter”) przedstawiającego opublikowanie na tej stronie komunikatu, o którym mowa w pkt I.2.15. rozstrzygnięcia decyzji, z dnia zamieszczenia tej informacji (wraz z widoczną datą),
7. 8 przykładowych potwierdzeń warunków zawarcia umowy świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), o których mowa w pkt I.2.2. rozstrzygnięcia decyzji, które zostały udostępnione konsumentom w dniu zawarcia umowy (potwierdzenia udostępnione konsumentom w miesiącu poprzedzającym sporządzenie przez Spółkę sprawozdania z wykonania decyzji),
8. 4 przykładowych raportów, o których mowa w pkt I.2.3.b) rozstrzygnięcia decyzji, wraz ze wskazaniem dat ich sporządzenia,
9. 30 przykładowych reklamacji konsumentów, które Spółka otrzymała od dnia wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.4. rozstrzygnięcia decyzji do dnia złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt II rozstrzygnięcia decyzji, w związku z aktywacją usług lub treści cyfrowych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) oraz udzielonych przez T-Mobile odpowiedzi na reklamacje (15 pozytywnych, 15 negatywnych),
10. 15 przykładowych reklamacji konsumentów, które Spółka otrzymała od dnia wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.6. rozstrzygnięcia decyzji, do dnia złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt II rozstrzygnięcia decyzji w związku z aktywacją usług lub treści cyfrowych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”)



(wraz z udzielonymi przez T-Mobile odpowiedziami), które zostały przez Spółkę uznane ze względu na okoliczności wskazane w pkt I.2.6. rozstrzygnięcia decyzji, wraz z potwierdzeniem dokonania zwrotu środków objętych reklamacją (np. fakturą),

11. informacji o sumarycznej wartości zwrotu opłat dokonanych zgodnie z pkt I.2.6. rozstrzygnięcia decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania z jej wykonania,
12. 2 wydruków ze strony internetowej T-Mobile przedstawiających opublikowane na tej stronie wykazy usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich, o których mowa w pkt I.2.7. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji (dla dwóch kolejnych dat, w których zostały zaktualizowane),
13. 10 przykładowych faktur, o których mowa w pkt I.2.8. rozstrzygnięcia decyzji, które zostały doręczone abonentom Spółki od dnia wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.8. rozstrzygnięcia decyzji do dnia złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt II rozstrzygnięcia decyzji,
14. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do skorzystania z poszczególnych przysporzeń określonych w pkt I.2.9.B., I.2.10.B. i zwrotów określonych w pkt I.2.11.B. rozstrzygnięcia decyzji (na dzień następujący po dniu uprawomocnienia się decyzji),
15. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów skorzystało z poszczególnych przysporzeń określonych w pkt I.2.9.B., I.2.10.B. i zwrotów określonych w pkt I.2.11.B. rozstrzygnięcia decyzji (z podziałem na grupy konsumentów, o których mowa w pkt I.2.9.B.1. i I.2.9.B.2., I.2.10.B.1. i I.2.10.B.2. oraz I.2.11.B.1., I.2.11.B.2. rozstrzygnięcia decyzji),
16. 4 wiadomości SMS wysłanych do konsumentów, o których mowa w pkt I.2.9.D. a) rozstrzygnięcia decyzji,
17. 4 pism i wiadomości e-mail wysłanych do konsumentów, o których mowa w pkt I.2.10.D. a) rozstrzygnięcia decyzji (po 2 pisma oraz po 2 wiadomości e-mail),
18. 4 wiadomości SMS wysłanych do konsumentów, o których mowa w pkt I.2.11.C. a) rozstrzygnięcia decyzji,
19. 4 pism i wiadomości e-mail wysłanych do konsumentów, o których mowa w pkt I.2.11.D. a) rozstrzygnięcia decyzji (po 2 pisma oraz po 2 wiadomości e-mail),
20. 4 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.9.F. a) rozstrzygnięcia decyzji (2 dla konsumentów, którzy dokonali wyboru formy przysporzenia wskazanego w pkt I.2.9.B.1. rozstrzygnięcia decyzji oraz 2 dla uprawnionych konsumentów, o których mowa w pkt I.2.9.D.d) rozstrzygnięcia decyzji),
21. 4 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.9.F. b) rozstrzygnięcia decyzji,
22. 4 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.10.E. rozstrzygnięcia decyzji (po 2 potwierdzenia dla każdego rodzaju przysporzenia),
23. 4 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.11.C. d) rozstrzygnięcia decyzji,
24. 4 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.11.C. g) rozstrzygnięcia



decyzji (po 2 potwierdzenia dla każdego rodzaju zwrotu),

25. 4 przykładowych potwierdzeń, o których mowa w pkt I.2.11.D. f) rozstrzygnięcia decyzji (po 2 potwierdzenia dla każdego rodzaju zwrotu),

26. 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 z przyznaniem konsumentom przysporzeń oraz zwrotów 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.),

27. informacji, czy Spółka otrzymała reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.9.-I.2.11. rozstrzygnięcia decyzji. Jeśli tak należy wskazać ich liczbę (wraz z podziałem na rozpatrzone pozytywnie/negatywnie) i główne kategorie zgłaszanych problemów,

w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Uwagi wstępne

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z doliczaniem przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie do rachunku za usługi telekomunikacyjne płatności za inne usługi lub treści cyfrowe doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. Postępowanie wszczęto w związku z sygnałami konsumentów-abonentów Spółki, które wskazywały na występowanie nieprawidłowości związanych z aktywacją płatnych serwisów (usług) subskrypcyjnych świadczonych przez podmioty trzecie. Na ww. nieprawidłowości wskazał również przeprowadzony przez Prezesa Urzędu monitoring informacji zawartych w Internecie, gdzie konsumenci wprost wskazywali na nieprawidłowości związane z aktywacją serwisów subskrypcyjnych. Opłata za ww. usługi doliczana była do rachunku telefonicznego T-Mobile.
- [2] Analiza zgromadzonych w toku ww. postępowania dokumentów i informacji wskazała, iż są podstawy do postawienia T-Mobile zarzutu stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 29 września 2021 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w rozstrzygnięciu niniejszej decyzji.
- [3] Postanowieniem z dnia 29 września 2021 r., postanowieniem z dnia 9 marca 2023 r. oraz postanowieniem z dnia 6 listopada 2025 r. Prezes Urzędu włączył również do materiału

dowodowego w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określone dokumenty i materiały, w tym zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. DOZIK-6.405.1.2019.MO.

- [4] W celu ustalenia stanu faktycznego sprawy przeanalizowano następujące materiały: treść korespondencji od konsumentów kierowanej do Urzędu, treść reklamacji konsumentów zgłaszanych T-Mobile wraz z udzielonym przez Spółkę odpowiedziami, treść korespondencji od konsumentów kierowanej do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, umowy będące podstawą współpracy Spółki z innymi przedsiębiorcami przy świadczeniu usług typu *direct billing* oraz treść korespondencji z ww. podmiotami, wzorce umów wykorzystywane przez Spółkę w obrocie konsumenckim, regulamin „Usługi Dostępu T-Mobile”, regulaminy usługi „Zamów z T-Mobile” oraz wyjaśnienia Spółki złożone w toku przedmiotowego postępowania.
- [5] W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów 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 (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 z późn. zm., dalej jako: „uokik”). W piśmie z dnia 25 października 2021 r. oraz 18 listopada 2021 r. Spółka przedstawiła propozycję zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszeń wskazanych w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 29 września 2021 r. oraz usunięcia ich skutków.
- [6] W ocenie Prezesa Urzędu realizacja pierwotnie zaproponowanego przez Spółkę w piśmie z dnia 25 października 2021 r. oraz 18 listopada 2021 r. zobowiązania nie byłaby wystarczająca do zaniechania wszystkich kwestionowanych praktyk oraz usunięcia ich skutków. W odpowiedzi na powyższe propozycja Spółki została doprecyzowana w dalszej korespondencji.
- [7] Ostateczna propozycja T-Mobile objęła zobowiązanie się do działań eliminujących możliwość wystąpienia praktyk w przyszłości oraz zmierzających do usunięcia skutków praktyk zgodnie z pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji. Przysporzenie konsumenckie oraz zwroty zaproponowane przez Spółkę określone zostały jako uprawnienie konsumentów (byłych oraz obecnych abonentów Spółki) dotkniętych skutkami uprawdopodobnionych w niniejszej decyzji praktyk do otrzymania korzyści zgodnie ze wskazanymi wariantami przysporzeń (pkt I.2.9.-I.2.10. rozstrzygnięcia decyzji) i zwrotów (pkt I.2.11. rozstrzygnięcia decyzji). Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę liczba konsumentów uprawnionych do skorzystania z przysporzeń, o których mowa w pkt I.2.10.-I.2.11. decyzji wyniesie łącznie [****] (na dzień 13 października 2025 r. grupę [****] konsumentów stanowią byli abonenci Spółki, grupę [****] konsumentów stanowią obecni abonenci Spółki). Łączna maksymalna kwota ww. przysporzeń wyniesie [*****] zł. Liczba konsumentów uprawnionych do skorzystania ze zwrotów, o których mowa w pkt I.2.12. decyzji wyniesie łącznie [****] (na dzień 31 października 2025 r. grupę [****] konsumentów stanowią byli abonenci Spółki, grupę [****] konsumentów stanowią obecni abonenci Spółki). Łączna maksymalna kwota ww. zwrotów wyniesie [*****] zł.
- [8] W związku z zobowiązaniem się Spółki do podjęcia działań eliminujących możliwość wystąpienia kwestionowanych w toku postępowania praktyk w przyszłości (pkt I.2.1-I.2.9 rozstrzygnięcia decyzji), T-Mobile w piśmie z dnia 8 października 2025 r. przekazała



również przykładowy wzór odpowiedzi na reklamacje abonenta dotyczący usług lub treści cyfrowych aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”.

- [9] Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r., poz. 572 ze zm., dalej jako: „kpa”), pismem z dnia 14 listopada 2025 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. Prezes Urzędu wyznaczył również termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. Z powyższego uprawnienia przedsiębiorca nie skorzystał. Ostateczne stanowisko w sprawie zaproponowanego zobowiązania Spółka zajęła w piśmie z dnia 17 listopada 2025 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Przedsiębiorca

- [10] T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000391193. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej i przewodowej z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej. Działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spółka jest wpisana do ww. rejestru pod numerem 4.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi pełnemu Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na dzień: 19 listopada 2025 r.

- [11] Świadczone przez Spółkę w ramach prowadzonej działalności, usługi telekomunikacji bezprzewodowej oraz przewodowej, stanowią usługi telekomunikacyjne objęte reżimem ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221 z późn. zm.), dalej „Pke”), a do 9 listopada 2024 r. reżimem ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 34 ze zm., dalej: „Pt”)¹.
- [12] Z dniem 10 listopada 2024 roku weszło w życie Pke, które definiuje usługę telekomunikacyjną jako usługę komunikacji elektronicznej, o której mowa w art. 2 pkt 76 lit. a lub c lub pkt 78 lit. a Pke (por. art. 2 pkt 80 Pke)². Zgodnie z tymi przepisami usługa komunikacji elektronicznej to m.in. usługa świadczona za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, zwykle za wynagrodzeniem, obejmująca usługę dostępu do internetu (art. 2 pkt 76 lit. a Pke) oraz usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów, w szczególności przesyłanie sygnałów w ramach komunikacji interpersonalnej niezależnie od stosowanej technologii (art. 2 pkt 76 lit. c Pke). Z kolei zgodnie z art. 2 pkt 78 lit. a Pke usługa komunikacji interpersonalnej to usługa umożliwiająca bezpośrednią interpersonalną i interaktywną wymianę informacji za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej między skończoną liczbą osób, gdzie osoby inicjujące połączenie lub

¹ Prezes Urzędu na potrzeby niniejszej decyzji posługiwać się będzie terminologią i siatką pojęciową wynikającą z Pt obowiązującego w dniu wszczęcia przedmiotowego postępowania.

² Zgodnie z art. 2 pkt 48 Pt - obowiązującym do 9 listopada 2024 roku - usługa telekomunikacyjna zdefiniowana była jako usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.



uczestniczące w nim decydują o jego odbiorcy lub odbiorcach, która umożliwia realizację połączeń z numerami z planu numeracji krajowej lub międzynarodowych planów numeracji.

- [13] W uzasadnieniu projektu ustawy Prawo komunikacji elektronicznej³ wskazano, iż: „*usługa telekomunikacyjna jest pojęciem zakresowo węższym niż usługa komunikacji elektronicznej i obejmuje swoim zakresem usługi komunikacji elektronicznej polegające na dostępie do internetu, usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystujące numery oraz usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów*”.
- [14] Definicję przedsiębiorcy komunikacji elektronicznej zawiera art. 2 pkt 39 Pke, zgodnie z którym ww. podmiot zdefiniowany został jako przedsiębiorca telekomunikacyjny lub podmiot świadczący publicznie dostępną usługę komunikacji interpersonalnej niewykorzystującą numerów.

Usługa typu direct billing

- [15] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz skarg otrzymanych od konsumentów, ustalił, że T-Mobile w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych umożliwia abonentom bezpośrednie „doliczenie” do rachunku telefonicznego (z wykorzystaniem systemu post-paid lub pre-paid) płatności za określone usługi lub treści cyfrowe. Ww. usługa umożliwia dokonanie płatności przez abonenta z wykorzystaniem np. telefonu komórkowego i wiąże się z obciążeniem go (co powinno mieć miejsce za jego zgodą) przez jego dostawcę usług telekomunikacyjnych opłatami za inne usługi lub treści cyfrowe, które przedstawiane są na jednym rachunku obok usług telekomunikacyjnych („doliczenie” do rachunku). Płatność z tytułu zakupu (np. gry) wyszczególniona zostaje więc na rachunku za usługi telekomunikacyjne, który otrzymuje abonent.
- [16] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki ustalił, iż usługa typu *direct billing* umożliwia dokonywanie płatności m.in. za gry, dzwonki, filmy, bilety, korzystanie z serwisów muzycznych oraz zakupy na platformie np. Google Play, Windows Phone Store.
- [17] Po wejściu w życie Pke usługa typu *direct billing* została określona jako usługa fakultatywnego obciążania rachunku i zdefiniowana w Pke. Zgodnie z art. 2 pkt 75 Pke usługa fakultatywnego obciążania rachunku to *usługa polegająca na pośredniczeniu przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej⁴ w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług innych niż usługi ubezpieczeniowe lub pośredniczeniu w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniana na rachunku za wykonane usługi komunikacji elektronicznej lub pokrywana ze środków z doładowań*. Przed wejściem w życie Pke (tj. do 9 listopada 2024 r.) usługa typu *direct billing* nie była uregulowana w Pt⁵.
- [18] Od 10 listopada 2024 r. świadczenie usługi fakultatywnego obciążania rachunku wymaga uzyskania uprzedniej zgody abonenta na uruchomienie tej usługi zgodnie z wymaganiami art.

³ Nr wykazu prac Rządowego Centrum Legislacyjnego UC7, druk sejmowy nr 423.

⁴ Zgodnie z art. 2 pkt 6) Pke ww. podmiot zdefiniowany został jako dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub podmiot świadczący publicznie dostępne usługi komunikacji interpersonalnej niewykorzystujące numerów.

⁵ Prezes Urzędu wskazuje, iż przedmiotem prowadzonego postępowania nie była analiza spełnienia przez Przedsiębiorcę wymogów wynikających z Pke.



349 Pke⁶. Należy podkreślić, że przedmiotem oceny w niniejszej decyzji nie była ocena prawidłowości udzielenia zgody abonenta na uruchomienie usługi z perspektywy art. 349 Pke, który wszedł w życie w trakcie prowadzenia przedmiotowego postępowania. Zgoda na doliczenie do rachunku telefonicznego w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich nie stanowi uprzedniej zgody w rozumieniu art. 349 Pke.

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 maja 2019 r., pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., skargi konsumentów wskazane w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 29 września 2021 r. oraz w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 9 marca 2023 r.

- [19] Prezes Urzędu na podstawie informacji uzyskanych od T-Mobile ustalił, iż Spółka oferuje usługi typu *direct billing* w dwóch modelach tj. usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej jako: „Usługa Dostępu T-Mobile”⁷) oraz usługi „Zapłać z T-Mobile - Zakupy Cyfrowe” (dawniej jako usługa „Dodaj do rachunku”).
- [20] Warunkiem skorzystania z usługi *direct billing* za pośrednictwem Spółki jest wybranie przez konsumenta (abonenta Spółki) w procesie zakupowym (np. gry) płatności w jednym z dwóch ww. modeli. Konsument w przypadku obu modeli powinien zostać poinformowany przed dokonaniem zakupu, iż płatności za określoną treść cyfrową lub usługę można dokonać z wykorzystaniem swojego operatora, który pobraną z tytułu zakupu należność wskaże na rachunku za usługi telekomunikacyjne (w sytuacji wyboru tej formy płatności przez abonenta). Do dokonania zakupu nie jest konieczne korzystanie więc np. z aplikacji banku.
- [21] Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę usługa „Zamów z T-Mobile” świadczona jest przez Spółkę od marca 2017 r.⁸, a usługa „Zapłać z T-Mobile - Zakupy Cyfrowe” od lipca 2014 r. W piśmie z dnia 7 kwietnia 2021 r.⁹ oraz 12 sierpnia 2021 r. Spółka wskazała, iż „Usługa Dostępu T-Mobile” została przekształcona w usługę funkcjonującą pod nazwą „Zamów z T-Mobile” z dniem 1 lipca 2020 r.

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 maja 2019 r., pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 7 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r.

⁶ Ocena spełnienia przez Przedsiębiorcę przesłanek z art. 349 Pke nie była przedmiotem prowadzonego postępowania.

⁷ Obecnie świadczona przez Spółkę usługa funkcjonuje pod nazwą „Zamów z T-Mobile”, dawniej funkcjonowała pod nazwą „Usługa Dostępu T-Mobile”. W dalszej części przedmiotowej decyzji przy odwołaniu do ww. usługi używana będzie obecnie funkcjonująca nazwa „Zamów z T-Mobile”. W przypadku opisywania odrębności pomiędzy tymi usługami np. w treści regulaminu, sposobie blokady, prezentacji na rachunkach, omówione zostaną odrębnie obie usługi.

⁸ Opisany sposób zawierania transakcji (przebiegu płatności) i pobierania opłat może funkcjonować również w technologii określanej jako WAP Billing, która może być realizowana analogicznie jak ww. usługa. Określenie „WAP” zgodnie z wyjaśnieniami Spółki związane jest z wykorzystaniem technologii WAP tzw. Wireless Application Protocol. W procesie realizacji powyższej usługi tj. z wykorzystaniem technologii WAP mogą być wykorzystywane numery o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2024 r., poz. 34, dalej jako: „Pt”). Rachunki szczegółowe abonentów będą zawierały wówczas oznaczenie *WAP Billing/ WAP Specjalny* przy skorzystaniu z aktywacji usług podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi świadczonej przez T-Mobile.

⁹ Pismo z dnia 7 kwietnia 2021 r. z omyłkowo oznaczoną datą przez Spółkę (tj. 7 kwietnia 2020 r.).

- [22] W oparciu o zgromadzony materiał dowodowy (skargi konsumentów oraz wyjaśnienia Spółki) Prezes Urzędu ustalił, iż usługa w modelu „Zamów z T-Mobile”¹⁰ miała zastosowanie przy uruchamianiu płatnych usług świadczonych przez podmioty trzecie, w tym m.in. serwisów, których dotyczyły sygnały od konsumentów (w szczególności serwisów „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint”, „Vodonline”) (por. nb. 31 decyzji). Opłata za ww. serwisy doliczana jest do rachunku telefonicznego konsumenta w ramach świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”.

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki 7 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r.

Serwisy „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint” oraz Vodonline”

- [23] Prezes Urzędu na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę oraz załączonych przez Spółkę zrzutów ekranu przedstawiających sposób aktywacji ww. usług ustalił, iż usługi Wizzgames oraz Gameland umożliwiały konsumentom dostęp do serwisu z grami. Spółka poinformowała, iż [*****] (względem usługi Wizzgames) oraz od [*****] (względem usługi Gameland) nie ma możliwości aktywacji nowych subskrypcji i dokonania płatności za ww. usługi z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”.
- [24] Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę, w ramach usługi Zaplum użytkownik uzyskiwał dostęp do treści multimedialnych (np. filmików o różnorodnej tematyce np. podróże, przepisy kulinarne). Spółka poinformowała, iż [*****] nie ma możliwości aktywacji nowych subskrypcji i dokonania płatności za usługę Zaplum z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”.
- [25] Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, iż usługa Dealsaints umożliwia konsumentom otrzymywanie kuponów i zniżek na zakup produktów i usług znanych marek odzieżowych. Spółka poinformowała, iż [*****] nie ma możliwości aktywacji nowych subskrypcji i dokonania płatności za usługę Dealsaints z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”.
- [26] Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, iż usługa Vodonline umożliwia użytkownikom dostęp do treści cyfrowych w postaci filmów w serwisie VOD m.vodonline.pl. Spółka poinformowała, iż [*****] nie ma możliwości aktywacji nowych subskrypcji i dokonania płatności za usługę Vodonline z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”.
- [27] Poniżej w tabeli zamieszczone szczegółowe informacje dotyczące ww. usług (na dzień 7 kwietnia 2021 r.):

Nazwa usługi	Charakter/koszt	Agregator ¹¹
--------------	-----------------	-------------------------

¹⁰ Usługa w modelu „Zapłać z T-Mobile - Zakupy Cyfrowe” nie znajduje zastosowania w przypadku naliczania opłat za serwisy oraz usługi, których dotyczyły analizowane w postępowaniu nieprawidłowości.

¹¹ Tj. kontrahent Spółki, por. nb. 34 decyzji.

Wizzgames	Usługa subskrypcyjna (18,45 zł lub 17,49 zł/tyg.)	
Gameland	Usługa jednorazowa (36,90 zł/14 dni, 34,99 zł/14 dni lub 73,80 zł/60 dni) lub subskrypcyjna (18,99 zł/tyg., 34,99 zł/14 dni lub 17,49 zł/7 dni)	[***** ***** ***** ***** *****]
Zaplum	Usługa jednorazowa (36,90 zł/14 dni, 34,99 zł/14 dni lub 73,80 zł/60 dni) lub subskrypcyjna (18,99 zł/tyg., 34,99/14 dni lub 17,49 zł/7 dni)	
Dealsaints	Usługa subskrypcyjna (12,30 zł/3 x tygodniowo)	[***** *****]
Vodonline	Usługa subskrypcyjna (21,99 zł/7 dni.)	[***** ***** *****]

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 maja 2019 r., pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki 7 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 13 października 2025 r.

Nieprawidłowości dotyczące sposobu aktywacji serwisów „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint” oraz „Vodonline”

- [28] Prezes Urzędu na podstawie informacji otrzymanych od konsumentów ustalił, iż konsumenci nie byli świadomi, w jaki sposób doszło do aktywacji płatnych serwisów, w szczególności serwisów „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint”, „Vodonline” o charakterze subskrypcji. Część z konsumentów informowała o otrzymaniu wiadomości SMS mogących wskazywać na aktywację przedmiotowych serwisów, powołując się na treści otrzymanych wiadomości lub załączając w treści korespondencji kierowanej do Prezesa Urzędu zrzuty ekranu. Konsumenci wskazywali również na naliczenie im dodatkowych opłat na fakturach.
- [29] Z przekazanych przez konsumentów informacji wynikało, iż do aktywacji płatnych serwisów subskrypcyjnych dochodziło m.in. za pośrednictwem linku zamieszczonego na stronie internetowej lub w reklamach (w różnych serwisach internetowych np. Youtube lub w grze mobilnej). Z informacji przekazanych przez konsumentów wynikało również, że do uruchomienia przedmiotowych usług dochodziło przy wykorzystaniu karty SIM znajdującej się w routerze zapewniającej dostęp do Internetu mobilnego. Wówczas konsumenci otrzymywali wiadomość informującą o aktywacji usługi bezpośrednio na kartę SIM, która znajdowała się w routerze.
- [30] Na podstawie sygnałów otrzymanych od konsumentów Prezes Urzędu ustalił, że aktywacja przedmiotowych usług nie wymagała od konsumentów żadnych dodatkowych czynności takich jak np. wysłanie wiadomości SMS o określonej treści, podanie numeru telefonu (MSISDN),



potwierdzenie aktywacji usługi otrzymanym kodem lub potwierdzenie przycisku aktywacyjnego skutkującego złożeniem zamówienia („Zamawiam i płacę” lub podobnego). O fakcie aktywacji przedmiotowych usług i naliczeniu dodatkowej opłaty abonenci Spółki dowiadawali się często dopiero po otrzymaniu od Spółki rachunku telefonicznego.

Dowód: skargi konsumentów wskazane w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 29 września 2021 r. oraz postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 9 marca 2023 r.

[31] Poniżej w tabeli zaprezentowano przykładowe fragmenty skarg konsumentów otrzymanych przez Prezesa Urzędu (pisownia zgodna z oryginałem, wytłuszczenia własne)¹²:

Data skargi konsumenta, sygnatura	Treść skargi
19 listopad 2018 r. (RPW/11265/2018)	<i>„Jestem abonentem sieci T-mobile. Ostatnio dostałem wiadomość SMS o treści "Otrzymujesz dostęp do Dealsaints, koszt 12,30zł 3x co tydzień. Rezygnacja STOP DEAL na 80425 (0zł). Regulamin http://dealsaints.com/statics/pl/pl-tc.html". Nie uruchamiałem żadnych subskrypcji ani nie podawałem nigdzie swojego numeru telefonu. Nie odpisywałem również na w/w sms'a, lecz go zignorowałem. Po jakimś czasie zorientowałem się, że faktycznie została mi naliczona opłata. Zadzwońnię więc do operatora i opisałem sprawę. Złożyłem reklamację, natomiast została ona rozpatrzona negatywnie. Operator twierdzi że ja jestem odpowiedzialny za zawarcie jakiejś transakcji a operator jest tylko pośrednikiem i realizuje tę płatność.”</i>
8 marzec 2019 r. (RPW/14885/2019)	<i>„(...) Chciałem zgłosić wysoce podejrzaną działalność pasożyta, żerującego na połączeniu telefonii komórkowej i internetu. Nabycie jego usług zaczyna się nie wiadomo jak. A informacja rozpoczęciu usługi jest wysyłana na SMS: 2019-02-16 18:21:02 "Witaj w Brain-Gym! Otrzymujesz nieograniczony dostęp do naszego serwisu. Twoje konto będzie obciążane kwota 13.53 pln co 7 dni. Aby zrezygnować wyslij SMS o treści "STOP BGYM" na 80615 (0zł)." Problem w tym że wiadomość została wysłana na numer modemu LTE, który służy tylko do udostępniania internetu. Z jego numeru nie da się wysyłać SMS, więc nie da się anulować tej usługi wg informacji dostarczonej przez usługodawcę. Od mojego operatora, T-mobile, otrzymałem informacje że usługę świadczy mobiltek.pl (...).”</i>
21 kwiecień 2019 r.	<i>„Chce doniesc ma oszustow naciagajacych ludzi. Wylaczajac reklame w internecie samoczynnie przyszedl mi sms</i>

¹² W treści tabeli uwzględniono również skargi, które wpływały od konsumentów po [*****], tj. po wprowadzeniu wymogu autoryzacji usługi z wykorzystaniem kodu PIN. W treści ww. skarg konsumentów również wskazywali na brak potwierdzania aktywacji usługi z wykorzystaniem kodu PIN.



(RPW/26915/2019)	<i>o aktywowaniu serwisu płatnego od numeru 90615. Wycofanie się z aktywacji należy wyzłacić sms o treści STOP ZAPLIUM. Ale nie da się zrezygnować bo taki nr nie istnieje. Oczywiście nic nie zatwierdzałem ani nie akceptowałem. Tysiące ludzi mają problem z tymi naciągaczami. Sprawa jest zgłoszona do t mobile. Zostanie też zgłoszona na policję. Proszę o pomoc z tymi oszustami (....).”</i>
6 maj 2019 r. (RPW/31561/2019)	<i>„(...) W dniu 21 lutego 2019 r. otrzymałam sms z numeru 80615 o treści: “Gratulacje! Witaj w Gameland za 34,99zł z VAT, dostęp odnawialny co dwa tygodnie.Rezygnacja:STOP GAMELAND na 80615 (0zł) Reg.:goo.gl/zpakHV Info:222639347” T-Mobile naliczyło opłaty, mimo braku mojej zgody na korzystanie z usług Gameland i ujęło je w fakturze VAT (...). Osobiście nie mam możliwości na zablokowanie sms przychodzących na kartę SIM w routerze, którym T-Mobile dostarcza mi Internet (...).”</i>
24 lipiec 2019 r. (RPW/45828/2019)	<i>„(...) Chciałbym zainteresować Państwa praktykami operatora T-mobile. Operator umożliwia włączenie usług premium¹³, nieświadomym konsumentom bo ich karty sim są w routerze - konsumenci nie wiedzą o włączeniu usługi. Swoją drogą - usługę można aktywować przypadkowo, klikając w przypadkowy baner na przypadkowej stronie www. W mojej ocenie jest to niedopuszczalne. W mojej rodzinie mieliśmy taką sytuację - zgłaszaliśmy reklamację (...).”</i>
13 sierpień 2019 r. (RPW/49378/2019)	<i>„(...) Dostałem wczoraj dwa SMS-y, które witają mnie w portalu Gameland, do którego dostęp kosztuje 34,99zł i jest odnawiany co dwa tygodnie. Według informacji zawartej w treści smsów mogę z tego dostępu zrezygnować, wysyłając sms na numer 80615 za 0zł (zrzuty ekranu w załączniku). Oczywiście ja wiem, że żadnej takiej usługi nie uruchamiałem i z niczego nie muszę zrezygnować, ale jak rozumiem firma działa na szeroką skalę i jak takie SMS-y trafią na osoby starsze lub nie dość dobrze potrafiące się odnaleźć technologicznie, mogą stracić pieniądze, mam nadzieję, że da się jakoś tak bezczelne oszustwa eliminować (....).”</i>
13 luty 2020 r. (RPW/7113/2020)	<i>- „Będąc klientem T-mobile od kilku miesięcy zostały Mi naliczane dodatkowe kwoty tzw usługi Premium. Po telefonicznym kontakcie z Biurem Obsługi Abonenta usłyszałem że jest to kolejny telefon w tej sprawie. Mianowicie klienci klikając świadomie lub nieświadomie usługi najprawdopodobniej w przeglądarce</i>

¹³ Konsument kierujący skargą do Urzędu często utożsamiają usługi premium (usługi o podwyższonej opłacie) w rozumieniu art. 64 ust. 1 Pt z usługami typu *direct billing*. Dopiero analiza dokumentacji, w tym faktur pozwala stwierdzić, iż metoda płatności z której skorzystali konsumenci przy aktywacji płatnej treści to usługa typu *direct billing*.



	<i>internetowej lub w sposób inny mniej oczywisty aktywują "jakieś" usługi, które zostają automatycznie naliczane do abonamentu. W Moim przypadku jest to kwota 21,14 w miesięcznym cyklu rozliczeniowym. Konsultant przekazał Mi, że sługa pochodzi z firmy: DIMOCO Europe GmbH, Europaring F15/302, 2345 Brunn am Gebirge, AUSTRIA / 22411. (...)”</i>
24 luty 2020 r. (RPW/8581/2020)	<i>„(...) właśnie zostałem oszukany przez płatny sms, przeglądałem strony w przeglądarce na telefonie nic nie potwierdzałem i w tym czasie przechodzą mi 2 sms (w załączniku). Napisałem reklamację do tmobile za obciążenie konta 13zł i czekam na odpowiedź, ale proszę się tym zainteresować ze swojej strony. Jak tak może być że tmobile obciąża mi konto nie mając mojej zgody/potwierdzenia na tą usługę(...)”</i>
19 kwiecień 2020 r. (RPW/18439/2020)	<i>„(...) W związku z otrzymaną drogą mailową odpowiedzią na moją reklamację, dziękuję za zwrot kwoty 30,75 zł naliczonej mi przez T-Mobile w oszukańczy sposób na ww. fakturze. Nie zgadzam się jednak ze stwierdzeniem, że skorzystałem z transakcji Direct Billing, gdyż nie dokonywałem w ten sposób żadnych zakupów. Nie jest mi znana firma Teleaudio, z którą miałem rzekomo zawrzeć umowę, jednak skoro jest ona Wam znana i może za Waszym pośrednictwem próbować mnie okradać, to proszę o udostępnienie mi treści umowy, jaka łączy Was z ww. firmą. Nie otrzymałem od tej firmy oferty zawarcia umowy, którą miałbym przyjąć (...)”</i>
4 lipiec 2020 r. (RPW/30961/2020)	<i>„Dzień dobry, w dniu 04.07.2020 w aplikacji mobilnej zauważyłem, że naliczono mi opłaty w kwocie 26zł za usługi premium. NIGDY NIE URUCHAMIAŁEM ŻADNYCH USŁUG PREMIUM, nie klikałem, nie aktywowałem, nie dzwoniłem. Po zapoznaniu się z tematem okazało się, że problem występuje w tylko T-Mobile. Klienci nie włączając żadnych usług mieli naliczane opłaty 2x 13zł, co więcej okazuje się, że usługi premium z firmy DIMOCO, który jest partnerem T-MOBILE- I W ZWIĄZKU Z TYM PODEJRZEWAM, że jest to celowe działanie sieci t-mobile. W związku z powyższym proszę o anulowanie opłaty w kwocie 26 złotych. Proszę o sprawdzenie działania sieci T-Mobile i firmy DIMOCO (w załączeniu przesyłam kilka screenów wypowiedzi klientów sieci). Dodatkowo dowiedziałem się, że usługa może być aktywowana przez przypadkowe kliknięcie gdzieś. Nie trzeba żadnej aktywacji SMS, by obciążenie pojawiło się na rachunku. Nie wyrażam zgody aby na moim numerze telefonu dowolna firma mogła się podpinać i uruchamiać dowolne usługi za dowolne opłaty a sieć T-Mobile udawała, że nie ma problemu (...)”</i>



1 październik 2020 r., (RPW/47838/2020)	„(...) czuję się oszukana przez firmę justpay.pl. Na fakturze za usługi sieci T-Mobile pojawiła się kwota 2 x 12 zł za "Zakup: Justpay.pl". Nigdy świadomie nie kupiłam niczego od firmy justpay.pl, nigdy nie trafiłam na informacje, że będę musiała zapłacić za coś 12 zł. Nie wiem też jaką usługę/towar zakupiłam za 12 zł. Tylko ja korzystam ze swojego telefonu, więc niemożliwym jest, aby ktoś kupił coś za pośrednictwem mojego telefonu. T-Mobile twierdzi, że być może "coś kliknęłam" na jakiejś stronie i nawet nie zorientowałam się, że kupuję usługę. Tyle, że nawet nie wiem kiedy miałabym "coś kliknąć" i co dokładnie. Na pewno nie wybrałam, żadnej opcji, w której widniała by informacja, że cokolwiek kupuję. W mojej ocenie (zakładam, że zgodnej z zasadami prawodawstwa w Polsce) nieuczciwym jest opisane powyżej postępowanie firmy Justpay.pl. Nie może być tak, że jakiś serwis/strona/usługodawca nie informuje mnie, że aktywuje jakąś płatną usługę (...)"
8 luty 2021 r. (RPW/6862/2021)	„Informuję, że zostałem w wyniku działań T-Mobile i Vodonline narażony na koszty za "usługi", których nie zlecałem i z których nie korzystałem. Ponieważ nie jestem jedynym takim abonentem, (liczne wpisy w internecie) zwracam się z prośbą o sprawdzenie legalności działań obu tych firm w tym zakresie. W załączeniu przesyłam moją reklamację skierowaną do T-Mobile (...)."
7 maj 2021 r. (RPW/24617/2021)	„Witam serdecznie sprawa dotyczy T-Mobile firma wysłała zawyżony rachunek o 100 zł tłumacząc że wchodziłem w usługi internetowe firmy' Digital Virgo / firma współdziała z T Mobile/ Chciałem zaznaczyć że byłem zupełnie nieświadomy nie zezwalałem i nie wyrażałem zgody na dodatkowe usługi. Operator T-Mobile tłumaczył że mogłem kliknąć nieświadomie w jakąś reklamę....to stało się 9 kwietnia o godzinie 12.44. i automatycznie co tydzień miałem pobierane pieniądze ale zauważyłem dopiero dziś w powiadomieniu sms od T-Mobile o rachunku zawyżonym....złożyłem reklamację...po czym operator poinformował że zablokowano usługi z tymże kwota 100 zł i tak trzeba będzie uregulować...proszę o pomoc...nie zamierzam płacić za coś z czego nie korzystam i nie korzystałem (...)."
10 czerwiec 2021 r. (RPW/30364/2021)	„(...) Wnoszę o zwrot poniesionych kosztów z tytułu subskrypcji usług mobiltek i justpay. Nigdy nie korzystałam ani świadomie nie wypupowałam usług od owych firma ani ich partnerów. Uważam, że naliczenie jest nadużyciem. Proszę o informację w jaki sposób doszło do zamówienia, jakie to były serwisy oraz jakie dane osobowe zostały im przekazane bez mojej zgody (...)."



23 czerwiec 2021 r. (RPW/32668/2021)	„(...) Jedyny SMS który został przesłany 25.05.2021 to: "za chwilę otrzymasz dostęp do PLAYVOD koszt 21,99 PLN co 7 dni. Rezygnacja: STOP PLAYVOD na 80460 (OPLN)" Nie wysyłałem żadnego SMSa aktywacyjnego więc zignorowałem tą informację. Czy mam rozumieć że sami włączyliście mi tą opcję bez wcześniejszego pytania? Nie korzystam z żadnych stron PLAYVOD i nigdy nie miałem żadnych dodatkowych opłat z tym związanych. Proszę o anulowanie nie słusznie naliczonych opłat w wysokości 65,98zł”.
30 czerwiec 2021 r. (RPW/33773/2021)	„(...) Dostałam rachunek (.....) za usługi telekomunikacyjne z sieci T-Mobile i zostałam obciążona kwotą 30 zł. netto (36,90 zł. brutto) za usługi elektroniczne. Problem polega na tym, że świadomie nikt nie akceptował żadnych dodatkowo płatnych usług nie było żadnego potwierdzenia za pomocą pin, sms ani też ostrzeżenia o płatności a z tego co przeczytałam w artykułach to ludzie padają ofiarami takich opłat przez to że wyskoczył im baner reklamowy więc zostałam oszukana i naliczone mi zostały nieświadomie opłaty z czym nie mogę się zgodzić. T-Mobile twierdzi, że to nie ich problem ale ja uważam, że skoro nie otrzymałam żadnej informacji o usługach dodatkowo płatnych to jakim cudem ktokolwiek ma prawo naliczać mi dodatkowe opłaty bez mojej zgody. Jeśli uda się zrobić zakup na jakiejś stronie poprzez kliknięcie w link przypadkowo, to kto podaje moje dane i w jaki sposób i jakie dane są przekazywane? Musi być to na pewno numer telefonu, ale w jaki sposób to się odbywa, mój router wysyła te informacje? Czy serwery T-mobile? Nie ma zapisu w umowie o takiej usłudze więc działa ona bez naszej zgody udając usługę SMS Premium w gruncie rzeczy nią nie będąc. Czy aby na pewno to jest legalne dokonywanie płatności w tej formie, bowiem żeby zrobić zakup przez internet muszą być zachowane pewne zasady, między innymi świadoma wola i potwierdzenie dokonania płatności! (...)”



2 sierpień 2021 r. (RPW/41652/2021)	„Dzień dobry, zgłaszam skargę na operatora T-mobile, wykorzystując metodę WAP Billingu lub Direct Billingu obsługiwana przez firmę Digital Virgo, https://www.digitalvirgo.com, obciąża mnie klienta T-mobile dodatkowymi płatnościami poprzez usługę justpay.pl abonament na nr (.....) na łączną kwotę 87,97 zł . Tłumaczenie w punkcie T-mobile : sms premium lub usługa premium mogła być aktywowana przypadkowo, np. podczas przeglądania internetu, czy poprzez kliknięcie w reklamę i została automatycznie aktywowana jako tzw sposób płatności. Nie potrzeba było żadnej aktywacji SMS-owej, by obciążenie pojawiło się na rachunku. Doliczone koszty są naliczane bez mojej zgody i świadomości jako klienta. Włączone usługi, nie wymagają żadnych pozwoleń ze strony abonenta a ja nie włączałam żadnej tego typu usługi. Umowa między mną a T-mobile, nie stanowi o tego typu usługach. Nie wyrażałam na nic zgody, niczego nie potwierdzałam ani nie podawałam mojego numeru telefonu. Operator umywa ręce i chce uniknąć odpowiedzialności ale to właśnie T-mobile obsługuje tą płatność (...)”.
10 sierpień 2021 r. (RPW/43739/2021)	„(...) w okresach rozliczeniowych od 28.05 do 27.06 oraz 28.06 do 27.07.2021 na nr telefonu (...) naliczono opłaty w wysokości odpowiednio 36,99 zł brutto oraz 162,94 zł brutto, a w okresie od 28.07 do 10.08 ok. 74 zł brutto, poniżej zamieszczam szczegółowe płatności dwóch okresów rozliczeniowych od 28.05 do 27.06 oraz 28.06 do 27.07.2021. Użytkownik telefonu nie korzystał z serwisu justpay.pl. Nie wysyłano żadnych sms-ów z akceptacją otrzymywania płatnych, dodatkowych usług, nie akceptowano dodatkowych usług w witrynach internetowych. W związku z powyższym wnoszę o zwrot nienależnie pobranych środków. (...)”
e-mail z 29 sierpnia 2021 r. załącznik do skargi z 2 września 2021 r. (RPW/48393/2021)	„(...) Wnoszę reklamację do innych opłat doliczonych do faktury numer (...) na kwotę 109,96 PLN wystawionej przez T-Mobile Polska S.A. z uwagi na to, że: - nigdy nie aktywowałem świadomie usługi justpay (mogła się przypadkowo aktywować podczas przeglądania internetu, czy poprzez kliknięcie w reklamę), - nigdy nie korzystałem z usługi justpay, która jest przeznaczona głównie dla obsługi firm. Uważam, że jest to jawne oszukiwanie klientów, gdyż podczas aktywacji usługi powinienem potwierdzić ją sms-em, aby obciążenie pojawiło się na moim rachunku (...)”.



22 kwietnia 2022 r.
(RPW/24920/2022)

*„(...) Składałem do T-Mobile dwie reklamacje w związku z naliczaniem i pobieraniem opłat za usługi, **których nie zamawiałem**, z czego pierwsza została uwzględniona przez T-Mobile natomiast druga na wyższą kwotę już nie.*

Po odkryciu naliczania przez T-Mobile dodatkowych opłat za usługi premium (sposób opisywania tych usług na otrzymywanych fakturach nie wskazywał jednoznacznie czego dotyczyły te opłaty), poinformowałem T-Mobile iż:

- nie dokonywałem żadnych zakupów, ani nie składałem żadnych zamówień we wskazanym przez T-Mobile serwisie internetowym;*
- nie potwierdzałem żadnego regulaminu sprzedawcy tej usługi internetowej ani też nie godziłem się na obciążanie mojego rachunku za pośrednictwem Direct Billing ani w żaden inny sposób (z wykorzystaniem przycisku: kliknięcie przycisku „zamawiam i płacę” czy też opcji „Zapłać z T-Mobile”);*
- pomimo tego, że zgodnie z tym co twierdzi T-Mobile: „dostawca potwierdził zakupy jako pełnoprawne” -w żaden sposób jednoznaczny i niebudzący wątpliwości co do swojego charakteru, nie zostałem poproszony o potwierdzenie jakiegokolwiek transakcji, ani też nie wyrażałem na nią zgody. Twierdzę również, że oświadczenie dostawcy usługi internetowej jest w tej kwestii nieprawdziwe. W konsekwencji wszystkie opłaty, którymi zostałem obciążony przez T-Mobile są bezprawne.*

Ponadto:

- dokonując obciążenia mojego rachunku, T-Mobile w żaden sposób nie zweryfikował czy transakcja jest wynikiem mojej wyraźnej woli jej zawarcia poprzez np. wpisanie hasła lub numeru pin, żądanie odesłanie SMSa. Nie został również zastosowany żaden inny mechanizm uwierzytelniający;*
- nie otrzymałem ani od T-Mobile ani od sprzedawcy warunków zawarcia w jakikolwiek sposób umowy o świadczenie usługi, nie mówiąc już o przekazaniu jej treści na trwałym nośniku (...).”.*

2 lipiec 2022 r. (RPW/39866/2022)	- „(...) Chcę zgłosić skargę na operatora T-mobile, przeciwko któremu toczy się z Państwa strony postępowanie, w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Operator T-Mobile wysłał mi fakturę za czerwiec z dodatkowymi opłatami za aplikacje w sumie na ponad 200 zł, o których istnieniu nie miałam świadomości aż do dnia, w którym otrzymałam fakturę. Aplikacje nie zostały przeze mnie w żaden sposób potwierdzone i kupione a opłata została za nie naliczona (brak jakiegokolwiek smsa z potwierdzeniem czy chce zakupić dana aplikacje). Złożyłam reklamację bezpośrednio w salonie T-mobile w tej sprawie i załączam pismo będące odpowiedzią od operatora, w którym nie przedstawia on pełnej informacji na temat tego jak do tego doszło. Pomimo faktury jaką otrzymałam od T-mobile - w bilingach, jak i w historii wiadomości- nie znajduję informacji o SMSie potwierdzającym. Aplikacje, za które zostały naliczone opłaty nie znajdują się na moim urządzeniu (...).
24 lipiec 2022 r. (RPW/44597/2022)	„(...) Zwracam się do Państwa z prośbą o szczegółowe wyjaśnienie włączenia usługi wynikającej z pozycji A3 na fakturze nr (...) Na jakiej podstawie została włączona usługa skoro klient nie otrzymał nawet wiadomości która mógłby aktywować usługę. Nigdy wcześniej nie korzystał z usług dodatkowych poza standardowym pakietem. Usługa została włączona po pisemnej rezygnacji z umowy na dodatkowe urządzenie które miało być bezpłatne. Nazwa usługi która została włączona to Dimoco Origindata SAS 100 Sport http://100sport.tv/lp Żądam zwrotu poniesionych kosztów przy kolejnym rozliczeniu (...).”.



27 listopad 2022 r. (RPW/77265/2022)	„(...) Od 10.11.2022 zacząłem dostawać wiadomości o uruchomieniu usług płatnych z numeru 80425, których w żaden sposób nie zamawiałem. Nie miałem szans ich także w żaden sposób aktywować. Najpierw przyszła wiadomość SMS nr1 z treścią: Wpisz PIN/KOD: 3472, aby aktywować subskrypcję nazwa-nazwa, koszt to 13pln z VAT co tydzień. Opłata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon...w ramach usługi Zamów z T-Mobile. i w ciągu minuty albo nawet szybciej SMS nr2 treści: Dostęp do usługi nazwa-nazwa został aktywowany. Koszt 13zł z VAT co tydzień. Reklamacje:info-pl@mobileinfo.biz Rezygnacja:Stop nazwa-nazwa na 80425 (0zł) Opłata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon...w ramach usługi Zamów z T-Mobile... O sytuacji dowiedziałem się dopiero z ostatniego rachunku za usługi telekomunikacyjne T-mobile w których znalazłem wyszczególnienie ilości usług których nie zamawiałem. Jest to działanie nieuczciwe, jest niezgodne z prawem. W załączeniu przesyłam zrzuty z ekranu w moim telefonie ze wszystkimi wiadomościami, które w krótkim czasie poza moją świadomością wyłudziły ode mnie ponad 190zł netto. Żądam anulowania wszystkich usług i nie wysyłanie następnych (...)”.
---	---



5 lutego 2023 r. (RPW/11692/2023)	„ (...) Zwracam się z reklamacją w związku z naliczonymi tzw. innymi opłatami do faktury numer (...) z dnia 02.12.2022 w kwocie 150,91 oraz do faktury (...) z dnia 02.01.2023 w kwocie 501.27 Analizuję dni naliczonych opłat i zestawiam je z wiadomościami, które pojawiły się na telefonie. Aby aktywować usługi należy wpisywać pin , co nie było wykonywane, a subskrypcje i tak były włączane. Absolutnie nie zgadzam się z tymi opłatami. Przykładowo: wiadomość z godziny 1:10 w nocy o treści: Wpisz PIN: 171 aby aktywować subskrypcję HotGaeHub koszt po 3-dniowym okresie próbnym wynosi 7,37 zł. Opata za dostęp do serwisu zostanie dodana do Twojego rachunku za telefon lub pobrana z doładowania konta w ramach Zamów z T-Mobile. Nie było odpowiedzi po czy od razu jest komunikat dalej: Otrzymujesz darmowy dostęp do HotGameHub. Później dostęp będzie odnawiany w cenie 7,37..... Szanowni Państwo to jest zwykłe oszustwo. Czuję się okradziona przez Państwo po tylu latach współpracy. Aktywnie korzystamy z Państwa usług na 4 numerach gdzie rachunku są dość wysokie. Bardzo proszę o zdjęcie tych opłat z mojego rachunku ponieważ nie korzystaliśmy w żaden sposób z usług za które przyszło nam płacić (...)”
16 sierpnia 2023 r. (RPW/61176/2023)	„Dzień dobry. Chciałbym zgłosić dziwne praktyki usługodawcy T-Mobile. Po krótko napisze o co chodzi. Żona zauważyła że jej rachunki za telefon są dziwnie wysokie. Okazało się że dokonywanie są zakupu przez internet a obciążany jest numer mojej żony. Tak było w jednym miesiącu a następnie w drugim. Złożyliśmy reklamację na doliczone kwoty do rachunku. T-mobile odpowiedziało że potwierdzenie zakopiw odbywa się za pomocą pinu. Moja żona nie potwierdzała żadnych transakcji. Moim zdaniem TMobile celowo nie blokuje takich płatności bo jest to dla nich w pewnym stopniu zysk. W odpowiedzi na reklamację napisano że żona jest dysponentem karty i powinna dbać o to co się dzieje na jej koncie. Jak dla mnie to nie jest ok w stosunku do swoich klientów (...).



17 sierpnia 2023 r. (RPW/60869/2023)	„ (...) Ponawiam swoją reklamację w związku z poniższą odpowiedzią. <i>Skoro T-Mobile umożliwia oszustą aktywację płatnych usług w ramach dziwnych procesów automatycznych na telefonach komórkowych to odpowiada za koszty powstałe z tych usług.</i> <i>Przy zakupie abonamentu była informacja o blokadach premium, które w tym przypadku nie zadziałały. Rozumiem błąd waszego systemu i zwrot kosztów jak to było na poprzedniej fakturze. Ale skoro sytuacja się powtórzyła to T-Mobile powinien ponownie zwrócić koszty usługi za którą nalicza opłaty na swoich fakturach w ramach nawiązanej współpracy z firmą aktywującą automatycznie na telefonach klientów T-Mobile usługi premium (...).”</i>
14 marca 2024 r. (RPW/19579/2024)	„ (...) Dzis tzn 14.03.2024 roku dostaliśmy SMS iż zostaje naliczona opłata w kwocie 14,99 zł za usługę z której nie korzystamy. <i>Sprawdziłem na bieżące użycie w serwisie Tmobile i istnieją dwa naliczenia w kwocie 44zł oraz 29zł na dwóch osobnych numerach:</i> <i>SUB/Digital Global Pass/FUZEFORGE15/bok@digitalglobalpass.com</i> <i>44,98 zł</i> <i>Zakup: SUB/dostawca DGP/ serwis Playallgames/ kontakt pomoc@justpay.pl</i> <i>29,99 zł</i> <i>Sa ta dwa osobne serwisy (...).</i>



27 czerwca 2024 r. RPW/48171/2024)	„Szanowni Państwo, <i>Padłam ofiarą oszusta, który w formie „usług elektronicznych” ESR Live wyłudza pieniądze za pośrednictwem operatorów komórkowych. W maju i czerwcu trzykrotnie wysłano do mnie SMSy z numeru 80713 o treści: „Twoja subskrypcja ESR Live w cenie 30,00 PLN z VAT co 2 tygodnie jest odnawiana.” Poniżej znalazły się informacje o rezygnacji. SMSów nie otwierałam sądząc, że to reklama lub spam, który mnie nie dotyczy. O oszustwie przekonałam się dopiero przed kilkoma dniami po otrzymaniu rachunku od mojego operatora (T-Mobile). Kwota, na jaką mnie naciągnięto to 90.00 zł brutto. Żadnej subskrypcji nigdzie nie zamawiałam i nie zatwierdzałam, nie klikałam w żadne podejrzane linki. Informacje o rezygnacji potraktowałam także jako podejrzany „haczyk”, który może narazić mnie na kontynuację tej „subskrypcji” lub jeszcze gorsze konsekwencje. Mój numer telefonu został pozyskany przez oszusta prawdopodobnie w drodze fishingu.</i> <i>Na stronie: lp-pl.esrlive.com odnalazłam regulamin organizatora oraz informacje o nim. Jest to Georgiou Seferi 2, Fasoula 4551 Limassol, Cyprus (...)</i>”.
---	--

Dowód: skargi konsumentów wskazane w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 29 września 2021 r., postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 9 marca 2023 r. oraz w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 6 listopada 2025 r.

Charakterystyka usługi „Zamów z T-Mobile” i współpraca przy realizacji ww. usługi z kontrahentami

- [32] Prezes Urzędu na podstawie informacji uzyskanych od T-Mobile ustalił, iż w przypadku usługi „Zamów z T-Mobile” możliwe jest zamówienie i uzyskanie dostępu do treści cyfrowych lub usług świadczonych przez podmioty trzecie drogą elektroniczną na rzecz abonentów Spółki na zasadach określonych w odpowiednim regulaminie świadczenia ww. treści cyfrowych lub usług, o charakterze jednorazowym lub cyklicznym (np. płatności za aplikacje, gry, filmy lub ebooki). Płatność za nie następuje z wykorzystaniem rachunku abonenta w T-Mobile (Spółka zatwierdza obciążenie abonenta opłatą). W tym modelu Spółka świadczy abonentom odrębną usługę, ponieważ pełni rolę usługodawcy oraz zawiera ze swoim abonentem umowę na świadczenie usługi typu *direct billing*.

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 maja 2019 r., pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r.

- [33] Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka przy realizacji przedmiotowej usługi współpracuje z podmiotami trzecimi tj. kontrahentami określonymi przez Spółkę jako tzw. agregatorzy lub integratorzy¹⁴. Ww. podmioty zawierają umowy z bezpośrednimi dostawcami treści

¹⁴ Pojęcia tożsame, używane przez Spółkę zamiennie.



cyfrowych lub usług, za które płatność może być pobierana z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”. [*****].

[34] Na podstawie wyjaśnień Spółki w toku przedmiotowego postępowania Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka w toku realizacji usługi „Zamów z T-Mobile” współpracuje z następującymi agregatorami: [*****

*****¹⁵, *****].

[35] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki ustalił, iż współpraca z kontrahentami podejmowana przez T-Mobile w związku ze świadczeniem „Usługi Zamów z T-Mobile” polega w szczególności na „akceptacji serwisów” (usług lub treści cyfrowych), które będą świadczone dla abonentów oraz umożliwieniu dostępu do infrastruktury umożliwiającej zamówienie i dokonanie płatności za usługi podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi T-Mobile. Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz załączonej korespondencji ustalił, iż ww. akceptacja serwisów [*****

*****].

[36] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki ustalił również, iż T-Mobile [*****

*****].

[37] Do ww. kontrahentów zastosowanie znajdują postanowienia regulaminu świadczonej przez T-Mobile usługi „Zamów z T-Mobile”. Rolą kontrahentów jest zapewnienie bezpośrednim dostawcom treści cyfrowych lub usług rozwiązań technicznych umożliwiających ich zamówienie za pośrednictwem metody płatności typu *direct billing*. Dostarczone przez kontrahentów rozwiązania [*****

*****].

[38] Na podstawie wyjaśnień Spółki przedstawionych w piśmie z dnia 7 kwietnia 2021 r., oraz 28 kwietnia 2020 r. Prezes Urzędu ustalił, iż ww. podstrony, przez które dokonywany jest zakup, umożliwiają zamówienie i dokonanie płatności (w zależności od kontrahenta określane np. jako „strona aktywacyjna”, „ramka płatnicza” itp.) i są udostępniane w toku świadczenia przez T-Mobile usługi „Zamów z T-Mobile” (z wykorzystaniem połączonej infrastruktury Spółki oraz jej kontrahentów). Umożliwiają one zamówienie i dokonanie

¹⁵[*****].



płatności za treści cyfrowe lub usługi podmiotów trzecich oraz stanowią element infrastruktury kontrahentów Spółki. Techniczny proces zamawiania treści i usług podmiotów trzecich na ww. stronach obsługują kontrahenci T-Mobile.

- [39] Na „stronie aktywacyjnej” powinny znajdować się szczegółowe informacje dotyczące treści cyfrowej lub usługi, ceny, okresu ich subskrypcji itp. Spółka wskazała, iż *interfejsy tworzone przez integratorów uwzględniają regulaminy* (treści cyfrowych lub usług podmiotów trzecich oraz usług typu *direct billing* np. usługi „Zamów z T-Mobile - przypis własny) dla konkretnych operatorów. Pojęcie „strony aktywacyjnej” jest tożsame z określeniem „strona autoryzacyjna do zakupu” oraz „autoryzowana strona” (pojęcie wskazane w regulaminie „Usługi Dostępu T-Mobile”, por. § 2 pkt 3 ww. wzorca¹⁶).
- [40] Na podstawie wyjaśnień Spółki przedstawionych w piśmie z dnia 28 kwietnia 2020 r. Prezes Urzędu ustalił, iż w toku świadczenia przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”, udostępniona w jej ramach „strona aktywacyjna” w niektórych przypadkach mogła zostać rozbudowana o element dodatkowej autoryzacji w postaci wymogu wpisania kodu PIN wysyłanego na numer MSISDN abonenta przed złożeniem zamówienia (w przypadku urządzenia niewyposażonego w kartę SIM w sieci Spółki oraz urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM w sieci Spółki posiadającego dostęp do Internetu np. za pośrednictwem WIFI - przypis własny). W przypadku urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM w sieci T-Mobile z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Spółki ww. kod do [*****] nie był wymagany (por. nb. 57-66 przedmiotowej decyzji)¹⁷. Decyzja w przedmiocie stosowanej metody autoryzacji (tj. wykorzystania kodu PIN lub jego braku) serwisów podmiotów trzecich w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” należała do Spółki.
- [41] Od 10 listopada 2024 r. do świadczenia usługi typu *direct billing*, określonej jako usługa fakultatywnego obciążania rachunku, wymagana jest jej autoryzacja w rozumieniu art. 350 Pke. Oznacza to, iż niezależnie od urządzenia, którym posługuje się konsument oraz rodzaju transmisji danych udostępniana w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” tzw. „strona aktywacyjna” powinna zostać rozbudowana o element dodatkowej autoryzacji usługi. W przypadku Spółki ww. autoryzacja usługi typu *direct billing* dla usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich odbywa się z wykorzystaniem kodu PIN.

Dowód: pismo Spółki z dnia 14 października 2020 r., pismo Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., pismo Spółki z dnia 7 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 25 października 2021 r., pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 21 marca 2024 r., pismo Spółki z dnia 21 października 2024 r.

¹⁶ Zgodnie z regulaminem „Usługi Dostępu T-Mobile” określana również jako „autoryzowana strona (landing page”).

¹⁷ Praktyka Spółki w ww. zakresie w toku prowadzonego postępowania uległa zmianie z dniem [*****]. W przypadku urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM w sieci T-Mobile z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Spółka wprowadziła obowiązkowy element w postaci dodatkowej autoryzacji z wykorzystaniem kodu PIN.



Podstawa świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”

[42] Prezes Urzędu ustalił, iż :

- od dnia 10 listopada 2024 r. Spółka świadczy swoim abonentom usługę „Zamów z T-Mobile” w oparciu o wzorzec umowny - regulamin korzystania z usługi „Zamów z T-Mobile” ważny od dnia 10 listopada 2024 r.
- od dnia 1 czerwca 2020 r. do dnia 9 listopada 2024 r. Spółka świadczyła swoim abonentom usługę „Zamów z T-Mobile” w oparciu o wzorzec umowny - regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” , który obowiązywał od dnia 1 czerwca 2020 r.
- od dnia 28 marca 2017 r. do dnia 31 maja 2020 r. podstawą świadczenia usługi typu *direct billing* był regulamin „Usługi Dostępu T-Mobile” (obowiązujący od dnia 28 marca 2017 r., dalej jako: regulamin „Usługi Dostępu T-Mobile”).

Dowód: regulamin usługi „Usługa Dostępu T-Mobile” obowiązujący od 28 marca 2017 r. oraz regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązujący od 1 czerwca 2020 r., pismo Spółki z dnia 24 marca 2023 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” ważny od dnia 10 listopada 2024 r., pismo Spółki z dnia 28 listopada 2024 r.

[43] Prezes Urzędu w oparciu o wyjaśnienia Spółki ustalił, iż warunkiem skorzystania z oferowanej usługi „Zamów z T-Mobile” jest zapoznanie się abonenta T-Mobile z jej regulaminem bezpośrednio przed zakupem i aktywacją określonej usługi lub treści cyfrowej (udostępnianym z wykorzystaniem rozwiązań dostarczanych przez kontrahentów Spółki np. na stronach aktywacyjnych, por. nb. 39 decyzji).

[44] Prezes Urzędu ustalił, iż w zawartych przez Spółkę z konsumentami umowach dotyczących usług telekomunikacyjnych na 30 września 2019 r. nie było postanowień stanowiących o realizacji przez Spółkę na rzecz swoich abonentów usługi „Zamów z T-Mobile”. W piśmie z dnia 13 października 2025 r. Spółka wskazała, iż na dzień sporządzenia ww. pisma w umowach zawartych z konsumentami znajdują się postanowienia stanowiące podstawę realizacji przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”. Analiza przekazanych przez Spółkę wzorców umownych z 14 lipca 2025 r. wykazała, iż w treści oświadczeń końcowych do aneksu umowy znajdowało się oświadczenie o możliwości wyrażenia zgody przez konsumenta na świadczenie usługi „Zamów z T-Mobile”.

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., przykładowe komplety wzorców umów- załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” ważny od dnia 10 listopada 2024 r., pismo Spółki z dnia 28 listopada 2024 r., pismo Spółki z dnia 13 października 2025 r., przykładowe komplety wzorców umów- załącznik do pisma Spółki z dnia 13 października 2025 r.

Usługa „Zamów T-Mobile”

[45] Zgodnie z treścią regulaminu „Zamów z T-Mobile” ważnego od 1 listopada 2024 r. świadczona przez Spółkę usługa zdefiniowana została jako usługa, która umożliwia



Klientom T-Mobile [tj. abonentom Spółki, z wyłączeniami¹⁸ - przypis własny] zamówienia Treści Cyfrowych za pośrednictwem T-Mobile oraz dokonania płatności za Treści Cyfrowe poprzez dodanie należnej kwoty za zakup do faktury za usługi telekomunikacyjne T-Mobile (dla Klientów T-Mobile w systemie abonamentowym) lub odliczenie należnej kwoty od środków zgromadzonych na koncie Użytkownika Usługi (dla Klientów T-Mobile w systemie przedpłaconym lub w systemie MIX) (pkt 1 ust. 1.4. regulaminu). Zgodnie z pkt 2 ust. 2.1. regulaminu ww. usługę świadczy T-Mobile. Skorzystanie z usługi Spółki oznacza każdorazową akceptację niniejszego Regulaminu, dostępnego na stronie www.t-mobile.pl/uslugi/plac-z-t-mobile (pkt 3 ust. 3.1. regulaminu).

- [46] W ramach ww. usługi Spółka *pośredniczy przy zamówieniu Treści Cyfrowych Dostawcy przez Klienta T-Mobile i zatwierdza obciążenie Klienta T-Mobile płatnością (w mechanizmie jednorazowej opłaty lub subskrypcji) za Treści Cyfrowe oraz umożliwia dostarczenie Treści Cyfrowej przez Dostawcę Klientowi T-Mobile* (pkt 2 ust. 2.3 wzorca).
- [47] Wskazane przez Spółkę treści cyfrowe zdefiniowane zostały jako *dobra lub usługi wytwarzane i dostarczane lub świadczone w formie cyfrowej, które mogą zostać użyte lub z których można skorzystać wyłącznie za pomocą urządzenia technicznego (np. telefonu) z wyłączeniem użycia i konsumpcji fizycznych dóbr lub usług. Treściami cyfrowymi są w szczególności: dzwonki, tapety, video, wygaszacze ekranu, aplikacje, gry* (pkt 1 ust. 1.2. regulaminu).
- [48] Analogiczne postanowienia w zakresie wskazanym powyżej (nb. 45-47 decyzji), zawierał również regulamin usługi „Zamów T-Mobile”, który obowiązywał od 1 czerwca 2020 r.

Dowód: regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązujący od 1 czerwca 2020 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” ważny od dnia 10 listopada 2024 r.

„Usługa Dostępu T-Mobile” (świadczone na podstawie regulaminu obowiązującego od dnia 28 marca 2017 r.)

- [49] Zgodnie z treścią regulaminu „Usługi Dostępu T-Mobile” *przed rozpoczęciem korzystania z Usługi Dostępu¹⁹ Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować (...)* Regulamin (§ 3 pkt. 6 regulaminu).
- [50] Zgodnie z treścią ww. regulaminu świadczone przez T-Mobile usługa zdefiniowana została jako (pogrubienia własne) *usługa polegająca na dostarczeniu Użytkownikowi przez T-Mobile Kodu SMS (kod PIN - przypis własny) lub udostępnieniu Autoryzowanej Strony (landing page), które umożliwiają zamówienie i skorzystanie z Usługi Partnera* (dostawcy treści cyfrowej lub usługi - przypis własny) *oraz udostępnieniu Użytkownikowi (abonentowi Spółki - przypis własny) możliwości dokonanie płatności za skorzystanie z Usługi Partnera, poprzez rachunek T-Mobile* (§ 1 pkt. 1 regulaminu). Zgodnie z § 1 pkt. 2 i 4 regulaminu usługę „Usługa Dostępu T-Mobile”, która kierowana jest do wszystkich abonentów Spółki, **świadczy T-Mobile. Skorzystanie z Usługi Dostępu oznacza każdorazową**

¹⁸ Usługa „Zamów z T-Mobile” nie jest dostępna dla Klientów T-Mobile, którzy mają m.in. nieaktywną kartę SIM T-Mobile Polska oraz niewyrażoną zgodę na doliczanie do faktury opłat za zakup Treści Cyfrowych lub odliczenie należnej kwoty za zakup Treści Cyfrowych od środków zgromadzonych na koncie.

¹⁹ Tj. „Usługi Dostępu T-Mobile”



akceptację niniejszego Regulaminu, dokonywaną podczas zamawiania Usługi Partnera. Usługa Dostępu jest przypisana do numeru MSISDN²⁰ Użytkownika i wymaga posiadania przez Użytkownika dostępu do usługi transmisji danych (§ 1 pkt. 3 regulaminu).

Dowód: regulamin usługi „Usługa Dostępu T-Mobile” obowiązujący od 28 marca 2017 r.

Odpowiedzialność za świadczenie usługi „Zamów z T-Mobile”

- [51] Na podstawie ww. wzorców umownych Prezes Urzędu ustalił, iż usługa „Zamów z T-Mobile” jest usługą świadczoną przez Spółkę we własnym imieniu na rzecz swoich abonentów, a zatem dochodzi do zawarcia osobnej - w stosunku do umowy dotyczącej usług telekomunikacyjnych - umowy pomiędzy Spółką i abonentem.
- [52] Zgodnie z treścią pkt 4 ust 4.1. i 4.2.²¹ regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” ważnego od dnia 10 listopada 2024 r. *Reklamacje dotyczące działania Usługi oraz sposobu i wysokości naliczanych opłat za zakup Treści Cyfrowych mogą być wnoszone w sposób i na warunkach opisanych we właściwym dla Klienta Regulaminie i Cenniku. Reklamacje mogą być wnoszone pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A. (...). T-Mobile Polska nie rozpatruje reklamacji dotyczących Treści Cyfrowych. Powinny one być kierowane do Dostawcy.*
- [53] Zgodnie z treścią § 7 pkt. 1 regulaminu „Usługi Dostępu T-Mobile” obowiązującego od 28 marca 2017 r. (pogrubienia własne) w przypadku **nienależytego wykonywania Usługi Dostępu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie w zakresie obowiązków T-Mobile, w szczególności nieprawidłowym działaniem Usługi Dostępu lub nieprawidłowym naliczaniem opłat za Usługę Partnera poprzez rachunek T-Mobile, Użytkownikowi przysługuje prawo do składania reklamacji.**

T-Mobile odpowiada za wykonanie Usługi Dostępu zgodnie z niniejszym Regulaminem i przepisami prawa, w szczególności za:

- a) przekazanie Użytkownikowi na numer MSISDN Użytkownika, prawidłowego Kodu, umożliwiającego zamówienie wybranej przez Użytkownika Usługi Partnera,*
 - b) umożliwienie Użytkownikowi dostępu do Autoryzowanej Strony umożliwiającej zamówienie Usługi Partnera oraz*
 - c) udostępnienie Użytkownikowi możliwości dokonanie płatności za skorzystanie z Usługi Partnera, poprzez rachunek T-Mobile (§ 6 pkt. 1 regulaminu „Usługi Dostępu T-Mobile”)*
- [54] Na podstawie powyższych postanowień oraz wyjaśnień Spółki przekazanych w toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, iż T-Mobile ponosi odpowiedzialność za świadczenie ww. usługi z wykorzystaniem przewidzianych w regulaminie funkcjonalności wobec swoich abonentów. Spółka nie odpowiada za naruszenie umowy łączącej abonenta z podmiotem trzecim (np. za wady treści cyfrowej lub usługi). Korzystanie z usług (treści

²⁰ Zgodnie z treścią regulaminu tzw. 9- cio cyfrowy numer telefoniczny przypisany do karty SIM, umieszczonej w urządzeniu końcowym Użytkownika.

²¹ Poprzednio obowiązujący wzorzec w zakresie podmiotu, do którego należy kierować reklamacje zawierał podobne postanowienie. Zgodnie z pkt 4 ust. 4.3. regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązującego od 1 czerwca 2020 r. T-Mobile Polska nie rozpatruje reklamacji dotyczących Treści Cyfrowych. Powinny one być kierowane do Dostawcy.

cyfrowych) ich dostawców odbywa się na zasadach określonych w odpowiednim regulaminie. Reklamacje dotyczące ww. usług powinny być kierowane bezpośrednio do ww. podmiotów trzecich.

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., regulamin usługi „Usługa Dostępu T-Mobile” obowiązujący od 28 marca 2017 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązujący od 1 czerwca 2020 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” ważny od dnia 10 listopada 2024 r.

Sposób aktywacji treści cyfrowych lub usług podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”

- [55] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz regulaminów usługi ustalił, iż skorzystanie z płatności z wykorzystaniem świadczonej przez T-Mobile usługi „Zamów z T-Mobile” wymaga każdorazowo wejścia na stronę internetową (lub aplikację mobilną, ponieważ aktywacja usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich może mieć miejsce również z wykorzystaniem aplikacji mobilnej), na której podmiot trzeci oferuje usługi lub treści cyfrowe, wyboru ww. treści oraz formy dokonania rozliczenia (na podstronie dotyczącej zamówienia i płatności) z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”. Konsument, który chce skorzystać z usługi jest każdorazowo weryfikowany przez T-Mobile po numerze MSISDN (ww. element każdorazowo poprzedza realizację transakcji i obciążenie konsumenta opłatą). Do realizacji transakcji i obciążenia konsumenta opłatą konieczna jest również jego uprzednia pozytywna weryfikacja finansowa przez Spółkę (w tym brak posiadania aktywnych blokad na koncie na ww. usługę).
- [56] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki ustalił, iż przed dokonaniem zakupu konsument powinien również zaakceptować treści regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” oraz zamawianej usługi lub treści cyfrowej oraz potwierdzić zamówienie z wykorzystaniem przycisku „Zamawiam i płacę” (lub podobnego).

Modele świadczenia usługi „Zamów z „T-Mobile” do [*****]

- [57] Prezes Urzędu ustalił, iż usługa dostępu „Zamów z T-Mobile” do [*****]. świadczona była przez Spółkę w jednym z dwóch modeli w zależności od urządzenia końcowego (np. telefonu, komputera) i rodzaju transmisji danych, z których korzystał abonent:
- a) Model A - urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM w sieci T-Mobile z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Spółki np. telefonu komórkowego, lub
 - b) Model B - urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM w sieci T-Mobile posiadającego aktywny dostęp do Internetu np. za pośrednictwem WIFI lub urządzenia niewyposażonego w kartę SIM w sieci Spółki np. komputera.
- [58] Do [*****] obydwie modele zgodnie z przeprowadzoną analizą odróżniał sposób autoryzacji przez złożeniem zamówienia na daną usługę (lub treść cyfrową).
- [59] W przypadku korzystania przez abonenta z urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM



[model A opisany w pkt a) powyżej] nie było wymagane dodatkowe uwierzytelnienie w postaci wpisania kodu PIN. Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki w toku przedmiotowego postępowania ustalił, iż w przypadku modelu A opisanego powyżej, numer MSISDN (telefonu) był sczytany przez stronę internetową lub aplikację mobilną automatycznie. Oznaczało to, iż chcąc skorzystać z usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego, przed złożeniem zamówienia abonent nie wpisywał numeru MSISDN na stronie aktywacyjnej (por. nb. 40 decyzji). Nie było również wymagane od abonenta wpisanie (lub zatwierdzenie w aplikacji mobilnej) otrzymanego na numer MSISDN kodu PIN.

- [60] Prezes Urzędu, na podstawie wyjaśnień T-Mobile, ustalił, iż w modelu A konsument, który chciał skorzystać z usługi podmiotu trzeciego, był weryfikowany (uwierzytelniany) jako abonent Spółki tylko po numerze MSISDN. Zgodnie z wyjaśnieniami T-Mobile, Spółka umożliwia proces automatycznego zaczytania numeru MSISDN abonentów na stronie umożliwiającej złożenie zamówienia i dokonanie płatności na podstawie umowy z kontrahentami i [*****] udostępnionej dla kontrahentów. Proces automatycznego zaczytania numeru polega na rozpoznaniu MSISDN abonenta za pomocą [*****]. Cały ww. proces jest weryfikowany i kontrolowany po stronie Spółki. Zgodnie z wyjaśnieniami T-Mobile, w przypadku rozpoczęcia przez konsumenta transakcji [*****]
[*****]
[*****]
[*****]) dochodzi do uwierzytelnienia numeru MSISDN użytkownika jako abonenta Spółki w ramach świadczonej przez T-Mobile usługi. W toku realizacji usługi konsument przekierowywany zostaje na stronę aktywacyjną kontrahenta (strona ta pobiera numer MSISDN abonenta [*****]).
- [61] Dalej, po uwierzytelnieniu konsumenta jako abonenta Spółki, następuje również [*****]
[*****]. W przypadku pozytywnej weryfikacji (i potwierdzenia złożenia zamówienia przez abonenta) do kontrahenta przesyłana jest informacja zwrotna o obciążeniu numeru MSISDN abonenta T-Mobile.
- [62] Na podstawie wyjaśnień Spółki oraz przekazanych materiałów Prezes Urzędu ustalił, iż w przypadku modelu B [nb. 57 decyzji, opisany w pkt b)], aktywacja usługi lub treści cyfrowej wymagała uprzedniego podania numer telefonu abonenta (MSISDN) i potwierdzenia zamówienia poprzez wpisanie otrzymanego na ten numer kodu PIN na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej (tj. stronie umożliwiającej zamówienie usługi i dokonanie płatności).
- [63] Spółka w toku postępowania wskazała, iż w obydwu modelach A oraz B abonent musiał zatwierdzić odpowiednie pole wskazujące na istnienie obowiązku zapłaty przed uzyskaniem dostępu do treści cyfrowych lub usług. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki konsument musi potwierdzić przyciskiem „Zamawiam i płacę” (lub podobnym²²⁾) aby uzyskać dostęp do usług podmiotów trzecich.

²² Analiza materiałów przekazanych w toku postępowania wykazała, iż ww. przycisk oznaczony jest również jako „Kliknij aby zamówić z T-Mobile”, „Kliknij aby zamówić i zapłacić”. W ocenie Prezesa Urzędu

[64] Prezes Urzędu w toku prowadzonego postępowania przeanalizował również treść regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązującego od 1 czerwca 2020 r. oraz regulaminu „Usługi Dostępu T-Mobile” obowiązującego od 28 marca 2017 r. opisujących sposób skorzystania przez abonentów ze świadczonej przez Spółkę ww. funkcjonalności i aktywacje usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich.

[65] Zgodnie z treścią regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązującego od 1 czerwca 2020 r. skorzystanie z usługi przez abonenta T-Mobile wymagało²³ (pkt 3 ust. 3.1-3.2.5. regulaminu):

1. *Połączenia Urządzenia Klienta T-Mobile z siecią telekomunikacyjną T-Mobile Polska za pośrednictwem transmisji danych. Korzystanie z Usługi jest również możliwe w roamingu międzynarodowym, pod warunkiem włączonej transmisji danych w Urządzeniu.*
2. *Wejścia na stronę internetową na której Dostawca oferuje Treści Cyfrowe.*
3. *Zamówienie Treści Cyfrowych.*
4. *Wyboru formy dokonania rozliczenia (na podstronie dotyczącej płatności) „Zamów z T-Mobile”.*
5. *Postępowania zgodnie ze wskazówkami w przeglądarce internetowej.*

[66] Zgodnie z § 3 pkt. 1 regulaminu „Usługi Dostępu T-Mobile” obowiązującego od 28 marca 2017 r. (pogrubienia własne):

1. *W celu skorzystania z Usługi Dostępu Użytkownik:*

- a. *na stronie internetowej Partnera lub za pomocą aplikacji Partnera podaje swój numer MSISDN lub*
- b. *przesyła wiadomość SMS na wskazany bezpłatny numer lub*
- c. *otwiera Autoryzowaną Stronę lub aplikację mobilną, używając urządzenia mobilnego z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej T-Mobile.*

2. *Zamówienie i zakup Usługi Partnera następuje poprzez wprowadzenie lub potwierdzenie Kodu²⁴ otrzymanego zwrotnie na numer MSISDN Użytkownika oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę” (lub podobnego) albo poprzez udostępnioną Użytkownikowi Autoryzowaną Stronę, na której Użytkownik bezpośrednio naciska przycisk „Zamawiam i płacę” (lub podobny).*

3. *Naciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę” (lub podobnego) oznacza automatyczną aktywację Usługi Dostępu. Dezaktywacja Usługi Partnera przez Użytkownika oznacza równocześnie automatyczną dezaktywację Usługi Dostępu.*

w niektórych przypadkach, sposób oznaczania przycisków służących do składania zamówienia mógł budzić wątpliwości.

²³ Zgodnie z treścią regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile”, ww. usługa nie jest dostępna dla abonentów z nieaktywną kartą SIM w sieci Spółki.

²⁴ Zgodnie z treścią regulaminu „Usługi Dostępu T-Mobile” ww. kod w ramach świadczonej przez Spółkę usługi może być wysłany tylko do abonenta posiadającego aktywną kartę SIM w sieci T-Mobile, której operatorem jest Spółka (§ 3 pkt.8 regulaminu).



6. Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi Dostępu Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować niniejszy Regulamin.

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., pismo Spółki z dnia 14 października 2020 r. wraz z załącznikiem (płyta CD), pismo Spółki z dnia 7 kwietnia 2021 r. wraz z załącznikiem, pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 25 października 2021 r., pismo Spółki z dnia 18 listopada 2021 r., pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2022 r. regulamin usługi „Usługa Dostępu T-Mobile” obowiązujący od 28 marca 2017 r. oraz regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązujący od 1 czerwca 2020 r.

Model świadczenia usługi „Zamów z „T-Mobile” od [*****]

- [67] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz treści wzorców ustalił również, iż w toku prowadzonego postępowania zmianie uległ sposób aktywacji treści cyfrowych lub usług podmiotów trzecich z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”. Zmiany w sposobie świadczenia ww. usługi związane były ze sposobem autoryzacji usługi typu *direct billing*.
- [68] Na podstawie wyjaśnień Spółki przekazanych w toku prowadzonego postępowania m.in. w piśmie z 25 października 2021 r. oraz 18 listopada 2021 r. Prezes Urzędu ustalił, iż wymóg autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” wprowadzony został przez Spółkę od [*****]. W piśmie z dnia 20 kwietnia 2022 r. Spółka wskazała, iż *W zakresie dodatkowej autoryzacji płatności w postaci kodu PIN przed aktywacją usług podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”), autoryzacja PIN została wprowadzona w sieci T-Mobile [*****] przejścia na PIN to [*****].* W piśmie z dnia 18 listopada 2021 r. Spółka wskazała również, iż *od [*****] T-Mobile nie dopuszcza stosowania przez partnerów/integratorów dla usług zamawianych poprzez Zamów z T-Mobile wyłącznie metody aktywacyjnej „Zamawiam i płacę” uregulowanej w art. 17 ustawy o prawach konsumenta. Metodą stosowaną obecnie jest metoda oparta o PIN²⁵.* Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, iż wprowadzenie przez Spółkę wymogu autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” z wykorzystaniem kodu PIN od [*****] nie oznaczało, iż cały proces związany z wymogiem autoryzacji ([*****]) odbywał się po stronie T-Mobile ([*****]).
- [69] W związku z wejściem w życie Pke, Spółka wprowadziła regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” ważny od 10 listopada 2024 r.²⁶ Zgodnie z jego postanowieniami skorzystanie z ww. usługi przez abonenta T-Mobile wymaga (pkt 3 ust. 3.1-3.3. regulaminu):

1. połączenia Urządzenia Klienta T-Mobile z siecią telekomunikacyjną T-Mobile za pośrednictwem transmisji danych. Korzystanie z Usługi jest również możliwe

²⁵ Prezes Urzędu wskazuje, iż pomimo stanowiska Spółki o wprowadzeniu autoryzacji z wykorzystaniem kodu PIN, do Urzędu oraz do Spółki po [*****] wpływały skargi konsumentów wskazujące na nieświadomą aktywację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”.

²⁶ Prezes Urzędu wskazuje, iż przedmiotem prowadzonego postępowania nie była analiza spełnienia przez Przedsiębiorcę wymogów wynikających z Pke .



w roamingu międzynarodowym, pod warunkiem włączonej transmisji danych w Urzędzeniu,

2. wejścia na stronę internetową, na której Dostawca oferuje Treści Cyfrowe,
3. zamówienia Treści Cyfrowych oraz wyboru formy dokonania rozliczenia „Zamów z T-Mobile” (na podstronie dotyczącej płatności), w następujący sposób:
 - uzupełnienie numeru telefonu (MSISDN) Klienta T-Mobile i akceptacja Regulaminu,
 - wprowadzenie kodu PIN, który zostanie wysłany na wskazany przez Klienta T-Mobile numer telefonu (MSISDN),
 - kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” lub podobny;
4. postępowania zgodnie ze wskazówkami w przeglądarce internetowej.

[70] Prezes Urzędu na podstawie ww. regulaminu oraz wyjaśnień Spółki przekazanych w piśmie z dnia 28 listopada 2024 r. ustalił, iż na dzień sporządzenia przedmiotowego pisma aktywację treści cyfrowych lub usług podmiotów trzecich z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” (po wejściu w życie Pke) poprzedzać powinno m.in. wpisanie numeru MSISDN na stronie podmiotu trzeciego służącej do złożenia zamówienia, wprowadzenie kodu PIN (wysłanego uprzednio na numer MSISDN konsumenta)²⁷ oraz potwierdzenie przycisku „Zamawiam i płacę” lub podobnego.

[71] Spółka w piśmie z dnia 28 listopada 2024 r. wskazała, iż w chwili obecnej wszystkie serwisy w ramach Zamów z T-Mobile mogą być aktywowane wyłącznie przy pomocy metody z PIN, [*****]. Spółka wyjaśniła również, iż w toku świadczenia przez Spółkę ww. usługi [*****]. Dodatkowo, Spółka, przed obciążeniem konsumenta opłatą w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”, [*****].

[72] Spółka w piśmie z dnia 31 października 2024 r. wskazała również, iż [*****]. W piśmie z dnia 31

²⁷ Niezależnie od urządzenia końcowego z którego korzysta konsument oraz rodzaju transmisji danych, por. nb. 57 decyzji powyżej.



października 2024 r. T-Mobile wskazała również, iż [*****]
*****].

- [73] Na podstawie wyjaśnień Spółki w piśmie z dnia 13 października 2025 r. Prezes Urzędu ustalił, iż od 31 października 2024 r. Spółka odpowiada w całości za proces związany z wymogiem autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” [*****]
*****].

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., pismo Spółki z dnia 14 października 2020 r. wraz z załącznikiem (płyta CD), pismo Spółki z dnia 7 kwietnia 2021 r. wraz z załącznikiem, pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 25 października 2021 r., pismo Spółki z dnia 18 listopada 2021 r., pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 21 października 2024 r., pismo Spółki z dnia 24 października 2024 r., pismo Spółki z dnia 28 listopada 2024 r., pismo Spółki z dnia 22 września 2025 r., regulamin usługi „Usługa Dostępu T-Mobile” obowiązujący od 28 marca 2017 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązujący od 1 czerwca 2020 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” ważny od dnia 10 listopada 2024 r., pismo Spółki z dnia 13 października 2025 r.

Sposób aktywacji serwisów „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint” oraz „VODONLINE” z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”

- [74] Spółka w toku prowadzonego postępowania wskazała, że przed [*****] ścieżka aktywacji serwisów „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint” oraz „VODONLINE” z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” powinna wyglądać następująco:

1. Konsument wybierał treść cyfrową lub usługę (dostępną na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej) np. poprzez kliknięcie w reklamę zamieszczoną w Internecie. Reklama przedmiotowych serwisów może mieć miejsce np. za pośrednictwem reklamy zamieszczonej w innym serwisie internetowym. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki abonent korzystający z urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM w sieci Spółki z włączoną transmisją danych do sieci T-Mobile (którego numer telefonu (MSISDN) przekazywany jest w nagłówku strony) przekierowany zostaje do strony umożliwiającej dokonanie płatności (tzw. mobilnej strony aktywacyjnej);
2. Przed aktywacją treści cyfrowej lub usługi i dokonaniem płatności konsument zostaje poinformowany o treści regulaminu dostawcy treści cyfrowej (lub usługi) i usługi „Zamów z T-Mobile”, wysokości opłaty i częstotliwości jej pobierania (w przypadku subskrypcji) oraz zgodzie na wcześniejsze świadczenie usługi, której wyrażenie skutkuje utratą prawa do odstąpienia od umowy;
3. Po zaakceptowaniu ww. regulaminów i wyrażeniu zgody na wcześniejsze świadczenie usługi konsument poinformowany zostaje o konieczności zatwierdzenia przycisku „Zamawiam i płacę” (lub podobnego), aby rozpocząć korzystanie z treści cyfrowej lub usługi;
4. Konsument otrzymuje informacyjny SMS z potwierdzeniem realizacji transakcji



i zawarcia umowy z danym dostawcą treści cyfrowej (lub usługi);

5. Na mobilnej stronie aktywacyjnej pojawia się potwierdzenie dokonania aktywacji treści cyfrowej (lub innej usługi) podmiotu trzeciego wraz z podsumowaniem zawierającym m.in. informację o uzyskaniu dostępu np. do serwisu VODONLINE, koszcie oraz sposobie dezaktywacji.

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 maja 2019 r., pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 14 października 2020 r. wraz z załącznikiem (płyta CD), pismo Spółki z dnia 7 kwietnia 2021 r. wraz z załącznikiem, pismo Spółki z dnia 25 października 2021 r.

- [75] Analiza skarg konsumentów wykazała, iż w rzeczywistości przebieg aktywacji ww. treści cyfrowych i usług był inny (por. nb. 31 decyzji).
- [76] Analiza skarg wykazała, iż do aktywacji usług przez konsumentów w części przypadków dochodziło w sposób nieświadomy, bez konieczności dokonywania dodatkowych czynności. Konsumentów nie wskazywali również na konieczność zaakceptowania przycisku „Zamawiam i płacę” (lub podobnego) oraz wyrażenia zgody na wcześniejsze świadczenie usługi. O fakcie aktywacji usług abonenci Spółki dowiadawali się często dopiero po otrzymaniu rachunku za usługi telekomunikacyjne z naliczoną dodatkową opłatą za aktywację. Skargi od konsumentów wpływały również po wprowadzeniu przez T-Mobile (od [*****]) wymogu autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” z wykorzystaniem kodu PIN, por. wskazane w tabeli, nb. 31 decyzji.
- [77] Prezes Urzędu na podstawie informacji i zrzutów ekranu przekazanych przez Spółkę ustalił, iż przynajmniej do [*****] w modelu A usługi [por. nb. 57 decyzji, opisany w pkt a)], aktywacja ww. serwisów, których dotyczyły m.in. wskazywane przez konsumentów nieprawidłowości nie wymagała od abonentów dodatkowych czynności takich jak podanie numeru telefonu (MSISDN) na stronie internetowej lub aplikacji mobilnej oraz potwierdzenia aktywacji usługi otrzymanym kodem PIN.

Dowód: skargi konsumentów wskazane w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 29 września 2021 r. oraz postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 9 marca 2023 r.

Potwierdzenie zawarcia umowy na treści cyfrowe (lub usługi) podmiotów trzecich oraz usług „Zamów z T-Mobile”

- [78] Zgodnie z treścią regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” ważnego od dnia 10 listopada 2024 r. (pkt 3. ust. 3.3) *T-Mobile potwierdza zakup Treści Cyfrowej SMS-em (z numeru skróconego 80xxx), który zawiera następujące informacje: nazwę Treści Cyfrowej, jej cenę, rodzaj opłaty za daną Treść Cyfrową (jednorazowa lub cykliczna - opłata cykliczna odnawia się automatycznie na kolejny okres czasu, aż do jej dezaktywacji), dane kontaktowe Dostawcy czy aplikacji związanej z zakupem Treści Cyfrowej.*
- [79] Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, iż w toku prowadzonego postępowania T-Mobile dokonywała zmian w treści wiadomości SMS otrzymywanych przez konsumentów w związku z aktywacją treści cyfrowych lub usług podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” ([*****])



*****]).

- [80] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz przekazanych wiadomości ustalił, iż treść wiadomości otrzymywanych przez konsumentów po aktywacji usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” uległa zmianie [*****]. W treści ww. wiadomości wskazane zostało, iż opłata zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”. [*****].
- [81] Prezes Urzędu na podstawie treści otrzymanych wiadomości ustalił również, iż z uwagi na wymóg autoryzacji w postaci kodu PIN (wprowadzony przez Spółkę od [*****]), konsument każdorazowo powinien otrzymać również dodatkowy SMS zawierający PIN (przed aktywacją usługi lub treści cyfrowej, bez względu na urządzenie końcowe oraz rodzaj transmisji danych).
- [82] Poniżej przedstawiono przykładowe szablony wiadomości SMS (pisownia oryginalna) obowiązujące [*****]:

Zakup jednorazowy (szablon):

„Wpisz PIN/KOD: xxxx [lub wpisz PIN/KOD na stronie www. przypis własny], aby aktywować usługę [nazwa serwisu], koszt jednorazowy to [cena z VAT]. Opłata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”.

„Dostęp do [nazwa serwisu] został aktywowany. Opłata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”. Opłata wynosi [cena z VAT] Regulamin [link do regulaminu], Reklamacje [adres email, telefon]”

Subskrypcja (szablon):



„Wpisz PIN/KOD: xxxx [lub wpisz PIN/KOD na stronie www. przypis własny], aby aktywować subskrypcję [nazwa serwisu], koszt to [cena z VAT] co [okres subskrypcji] dni. Oplata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”.

„Dostęp do usługi [nazwa serwisu] został aktywowany. Oplata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”. Koszt [cena z VAT] co [okres subskrypcji]. Anulowanie subskrypcji, SMS:[komenda] na numer [numer]. Regulamin [link do regulaminu], Reklamacja [adres email, telefon]”

„Naliczyliśmy opłatę [cena z VAT], koszt [cena z VAT] za [okres subskrypcji] za subskrypcję [nazwa serwisu]. Oplata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi Zamów z T-Mobile. Rezygnacja [komenda] na [numer] (0 zł). Regulamin [link do regulaminu] Reklamacje: [adres email, telefon]” - treść wiadomości SMS otrzymywanej po przedłużeniu subskrypcji²⁸

[83] Poniżej przedstawiono przykładowe wiadomości SMS (pisownia oryginalna) obowiązujące [****
*****].

Zakup jednorazowy (sms z kodem PIN, SMS potwierdzający zakup):

„Wpisz kod: 9278, aby dokończyć transakcję Dodatkowy transfer Chomikuj.pl 4+2 GB, której koszt wynosi 12.30 zł”

„Dostęp do usługi Dodatkowy transfer Chomikuj.pl 4+2 GB został aktywowany. Koszt usługi 12.30 zł. Oplata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”. Reklamacje: co@zacoplace.pl”

Subskrypcja (sms z kodem PIN, SMS potwierdzający zakup, sms informujący o przedłużeniu):

„Wpisz kod: 9278, aby aktywować subskrypcję <https://citygamez.com/PL/>, której koszt wynosi 12.29 zł co 7 dni”

„Dostęp do usługi <https://citygamez.com/PL/> został aktywowany. Oplata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”. Koszt: 12.29 zł co 7 dni. Rezygnacja: STOP CITYGAMEZ na numer 80713 (0 zł). Regulamin <https://citygamez.com/terms.php>, Reklamacje: reklamacje@teleaudio.pl”

„Przedłużasz dostęp do <https://citygamez.com/PL/>. Oplata za usługę zostanie dodana

²⁸ Treść wiadomości SMS otrzymywanych przez konsumentów cyklicznie w przypadku usług lub treści cyfrowych o charakterze subskrypcji. Treść wiadomości SMS może się różnić w zależności od serwisu.

do rachunku za telefon lub pobrana ze srodkow za doładowanie w ramach usługi Zamów z T-Mobile. Opłata 12.29 pln na tydzień. Anulowanie subskrypcji, SMS: CITYGAMEZ na numer 80713 (0 zł). Reklamacje kontakt: reklamacje@teleaudio.pl, (22) 244 40 22”

- [84] Zgodnie z informacjami przedstawionymi przez Spółkę w piśmie z dnia 13 października 2025 r. od 31 października 2024 r. Spółka przygotowuje i wysyła wiadomości SMS, których funkcją jest aktywacja usługi T-Mobile tj. SMS-a z kodem PIN oraz SMS-a informującego o aktywacji (sms-a potwierdzającego zakup).
- [85] Poniżej przedstawiono przykładowe wiadomości SMS (pisownia oryginalna) obowiązujące [****
*****].

Zakup jednorazowy (sms z kodem PIN, SMS potwierdzający zakup):

„Wpisz kod: 8381, aby dokończyć transakcję Dodatkowy transfer Chomikuj.pl 1 GB, której koszt wynosi 4.92 zł”

„Dostęp do usługi Dodatkowy transfer Chomikuj.pl 1GB został aktywowany. Koszt usługi 4.92 zł. Opłata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”. Reklamacje: co@zacoplace.pl”

Subskrypcja (sms z kodem PIN, SMS potwierdzający zakup):

„Wpisz kod: 5733, aby aktywować subskrypcję www.sympatia.onet.pl, której koszt wynosi 44.00 zł co 30 dni i wyrazić zgodę na możliwość doliczania do rachunku opłat za usługi, które będziesz zamawiał u partnerów T-Mobile”²⁹

„Dostęp do usługi www.sympatia.onet.pl został aktywowany. Opłata za usługę zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”. Koszt: 44.00 zł co 30 dni. Rezygnacja: STOP SYMPATIA na numer 80713 (0 zł). Regulamin <https://sympatia.onet.pl/>, Reklamacje: reklamacje@sympatia.pl”

- [86] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień otrzymanych przez T-Mobile m.in. w piśmie z dnia 12 sierpnia 2021 r. ustalił, iż abonenci Spółki w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” nie otrzymywali osobnego potwierdzenia dotyczącego wyłącznie transakcji płatniczej realizowanej poprzez „Zamów z T-Mobile” [potwierdzenia zawarcia umowy na usługę „Zamów z T-Mobile” na trwałym nośniku - przypis własny]. Spółka wskazała, iż przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287), zgodnie ze wskazanym w niej wyłączeniem nie znajdują zastosowania m.in. do usług płatniczych.

²⁹ W piśmie z dnia 13 października 2025 r. Spółka poinformowała, iż w przypadku konsumentów, którzy (na dzień aktywacji usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego) wyrazili już uprzednią zgodę, o której mowa w art. 349 Pke, w treści SMS brak informacji: „i wyrazić zgodę na możliwość doliczania do rachunku opłat za usługi, które będziesz zamawiał u partnerów T-Mobile”.

- [87] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki przedstawionych w piśmie z dnia 12 sierpnia 2021 r. ustalił, iż zgodnie ze stanowiskiem Spółki w toku realizacji usługi „Zamów z T-Mobile”, abonenci Spółki otrzymywali *potwierdzenie aktywacji płatnych treści na trwałym nośniku w formie SMS po akceptacji zamówienia. Przykładowy SMS potwierdzający złożenie zamówienia zawiera: Nazwę zakupionej usługi, cenę, okres subskrypcji, informacje jak zrezygnować z usługi.*
- [88] Otrzymywane przez abonentów wiadomości SMS [*****] dotyczyły potwierdzenia warunków zawarcia umowy z danym dostawcą treści cyfrowej (lub innej usługi) w zakresie usługi, z której skorzystał abonent.
- [89] Poniżej w tabeli przedstawiono przykładowe wiadomości SMS dotyczące serwisu „Wizzgames”, „Vodonline” i „PLAYVOD” (pisownia oryginalna):

<u>SERWIS Wizzgames (18,45 zł brutto/co tydzień)</u>
Graj w najlepsze gry bez limitu. Wizzgames to portal z dużym wyborem najlepszych gier. Masz pytania? Kontakt info.pl@wizzgames.com lub 21165917. Rezygnacja? Wyslij stop wizzgames na 80615 (0zł). Koszt 18,45zł z VAT co 7 dni. Reg: https://smrt.re/pl-5h5u
<u>SERWIS VODONLINE</u> (w przypadku aktywacji serwisu z urządzenia z aktywną kartą SIM w sieci Spółki) ³⁰
Za chwilę otrzymasz dostęp do VODONLINE: koszt 21,99zł/7 dni. Rezygnacja: STOP VODONLINE na 80460 (0zł). E-mail: bok@digitalglobalpass.com Tel. 223121852 „Witam! Login [...] i hasło [...] do https://tinyurl.com/y894r5tp BOK: reklamacje@digitalglobalpass.com i Tel: 223121852.”
<u>SERWIS „PLAYVOD”</u>
Za chwilę otrzymasz dostęp do PLAYVOD koszt 21,99 PLN co 7 dni. Rezygnacja: STOP PLAYVOD na 80460 (0PLN)

Dowód: pismo Spółki z dnia 15 maja 2019 r., pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 25 października 2021 r., pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 24 marca 2023 r., pismo Spółki z dnia 21 października 2024 r., pismo Spółki z dnia 13 października 2025 r., skarga konsumenta z dnia 27 listopada 2022 r., RPW/77265/2022

³⁰ W przypadku urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM w sieci Spółki posiadającego dostęp do Internetu np. za pośrednictwem WIFI lub w przypadku urządzenia niewyposażonego w kartę SIM w sieci Spółki konsumenci otrzymują również SMS z kodem PIN „Aby skorzystać z usługi dostępu do VIDIX.mobi tydzień, koszt {cena_brutto} zł co {ilosc_dni_cyklu} dn. Wpisz PIN {PIN} na stronie WWW i postępuj zgodnie z instrukcją”.

Prezentacja na rachunkach opłat za usługi lub treści cyfrowe aktywowane z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (poprzednio: usługi „Usługa Dostępu T-Mobile”)

Usługa „Zamów z T-Mobile”

- [90] Prezes Urzędu ustalił, iż obciążenie abonenta Spółki z tytułu płatności za określone usługi lub treści cyfrowe zamówione z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” wyszczególnione zostaje na rachunku w ramach osobnej pozycji określonej jako *inne opłaty* (np. *usługi nitelekomunikacyjne*) w punkcie A3. Jest to zbiorcza kwota opłat za ww. usługi (lub treści cyfrowe).
- [91] W podsumowaniu opłat na fakturze opłata pobrana w związku z aktywacją serwisów subskrypcyjnych z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi wyszczególniona została jako *inne opłaty - opłaty za usługi elektroniczne*³¹.
- [92] Na podstawie wyjaśnień Spółki, przekazanych przez nią faktur oraz treści regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” Prezes Urzędu ustalił, iż od 10 listopada 2024 r. na fakturach przekazywanych abonentom znajdują się informacje o: nazwie i rodzaju usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego aktywowanej w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” (usługa jednorazowa lub usługa o charakterze subskrypcji), nazwie dostawcy, danych kontaktowych np. adresie e-mail (tzw. podmiotu do kontaktu, agregatora), dacie zakupu oraz cenie.
- [93] Zgodnie z pkt 3 ust. 3.11. regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” ważnego od dnia 10 listopada 2024 r. *Dla Klientów T-Mobile w systemie abonamentowym informacje o płatności za Treści Cyfrowe znajdują się na fakturze T-Mobile, dokumentującej świadczenie usług na rzecz Klienta T-Mobile, jako opłaty za świadczenie usług elektronicznych, dla numeru MSISDN, z którego dokonano płatności za Treści Cyfrowe. Opis na fakturze zawiera informacje o: rodzaju zakupu - SUB (subskrypcja)/ OTP (one time payment czyli zakup jednorazowy), nazwie Dostawcy Treści Cyfrowej, nazwie Treści Cyfrowej oraz danych kontaktowych, dacie zakupu oraz cenie. Informacja o płatności za Treści Cyfrowe dokonane w danym cyklu rozliczeniowym może być zawarta na fakturze za kolejny cykl rozliczeniowy.*

³¹ Na podstawie przekazanych przez Spółkę faktur, Prezes Urzędu ustalił również, iż w części przekazanych faktur (np. faktury z lipca 2023 r.), w podsumowaniu opłat na fakturze opłata pobrana w związku z aktywacją serwisów subskrypcyjnych z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi wyszczególniona była jako *inne opłaty - zakupy elektroniczne/usługi elektroniczne*. Na rachunku (w przypadku niektórych z faktur) ww. nazwa zamieszczona została również w pozycji: *Usługi objęte podatkiem VAT-Usługi elektroniczne (obok pozycji Usługi telekomunikacyjne)*.



Faktura abonenta z dnia 25.05.2025 r.

A3 Inne opłaty		
Opłaty za usługi elektroniczne	DATA ZAKUPU	KWOTA NETTO
Zakup: SUB/dostawca Origindata/serwis Celebspot/info-pl@mobileinfo.biz	01.05.2025	10,57 zł
Zakup: SUB/dostawca Origindata/serwis Celebspot/info-pl@mobileinfo.biz	08.05.2025	10,57 zł
Zakup: SUB/dostawca Origindata/serwis Celebspot/info-pl@mobileinfo.biz	15.05.2025	10,57 zł
Zakup: SUB/dostawca Origindata/serwis Celebspot/info-pl@mobileinfo.biz	22.05.2025	10,57 zł
Zakup: SUB/dostawca Playwing Ltd./The Kiosk info-pl@mobileinfo.biz	29.04.2025	10,57 zł
Zakup: SUB/dostawca Playwing Ltd./The Kiosk info-pl@mobileinfo.biz	06.05.2025	10,57 zł
Zakup: SUB/dostawca Playwing Ltd./The Kiosk info-pl@mobileinfo.biz	13.05.2025	10,57 zł
Zakup: SUB/dostawca Playwing Ltd./The Kiosk info-pl@mobileinfo.biz	20.05.2025	10,57 zł
Razem:		104,01 zł brutto

Szczegółowe dane o serwisach Zamów z T-Mobile znajdziesz na www.t-mobile.pl/c/plac-z-t-mobile

Dowód: załącznik nr 1 (płyta DVD) do pisma Spółki z dnia 16 października 2025 r., płyta CD-ZAŁĄCZANIKI/AD_6/FAKTURY/PLIK/Zamów z T-mobile/25.05.2025/

[94] Prezes Urzędu ustalił, iż T-Mobile w toku prowadzonego postępowania dokonywała zmian w sposobie prezentacji opłat za usługi lub treści cyfrowe aktywowane z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” oraz w zakresie danych przedstawianych abonentom na fakturach. Sposób prezentacji ww. opłat nie był w każdym przypadku jednolity.

Faktura abonenta z dnia 13.12.2023 r.

- OFERTA GIGALATO		
A1 Abonamenty i opłaty cykliczne		
Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Oferta GIGALATO	13.12.2023-12.01.2024	60,97 zł
Rabat za obsługę elektroniczną	13.12.2023-12.01.2024	-4,07 zł
Rabat za zgody marketingowe	13.12.2023-12.01.2024	-4,07 zł
Razem:		52,83 zł netto
		64,98 zł brutto
A3 Inne opłaty		
Opłaty za usługi elektroniczne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Zakup: SUB/ MondiaMedia/GAMESBOX/reklamacje@teleaudio.pl	14.11.2023	9,99 zł
Zakup: SUB/ MondiaMedia/GAMESBOX/reklamacje@teleaudio.pl	21.11.2023	9,99 zł
Zakup: SUB/ MondiaMedia/GAMESBOX/reklamacje@teleaudio.pl	28.11.2023	9,99 zł
Zakup: SUB/ MondiaMedia/GAMESBOX/reklamacje@teleaudio.pl	05.12.2023	9,99 zł
Razem:		39,96 zł netto
		49,15 zł brutto
A1+A3 Podsumowanie opłat		114,13 zł brutto

ZESTAWIENIE WYKONANYCH POŁĄCZEŃ

KATEGORIA	LICZBA POŁĄCZEŃ	LICZBA JEDNOSTEK ROZLICZENIOWYCH	W TYM PŁATNYCH	KWOTA NETTO
INTERNET POŁĄCZENIA				
Internet odebrano	46	10766,699 MB	0 MB	0,00
Internet wysłano	46	1621,484 MB	0 MB	0,00
POŁĄCZENIA				
Połączenia do krajowych sieci komórkowych	266	774 min 53 s	0 s	0,00
Połączenia do krajowych sieci stacjonarnych	8	25 min 53 s	0 s	0,00
Połączenia inne	4	16 min 47 s	0 s	0,00
USŁUGI PREMIUM I INFOLINIE				
Połączenia na infolinię	1	2 min	0 s	0,00
Wiadomości bezpłatne				
80450	1		0	0,00
80713	1		0	0,00

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 21 marca 2024 r.



Faktura abonenta z dnia 2.07.2023 r.

- OFERTA M NIELIMITOWANA			
A1 Abonamenty i opłaty cykliczne			
Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO	
Oferta M Nielimitowana	02.07.2023-01.08.2023	60.97 zł	
Rabat za obsługę elektroniczną	02.07.2023-01.08.2023	-4.07 zł	
Rabat za zgody marketingowe	02.07.2023-01.08.2023	-4.07 zł	
	Razem:	52.83 zł netto	64.98 zł brutto
A2 Opłaty jednorazowe			
Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO	
Połączenia		8.80 zł	
	Razem:	8.80 zł netto	10.82 zł brutto
A3 Inne opłaty			
Usługi elektroniczne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO	
Zakup: Teleaudio Mondia appsecretbox.mobileartsmie.com	08.06.2023	9.99 zł	
Zakup: Teleaudio Mondia appsecretbox.mobileartsmie.com	15.06.2023	9.99 zł	
Zakup: Teleaudio Mondia appsecretbox.mobileartsmie.com	22.06.2023	9.99 zł	
Zakup: Teleaudio Mondia appsecretbox.mobileartsmie.com	29.06.2023	9.99 zł	
	Razem:	39.96 zł netto	49.15 zł brutto

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 21 marca 2024 r.

[95] W toku prowadzonego postępowania T-Mobile poinformowała, iż na dzień [*****] oraz [*****] sposób prezentacji opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” uwzględniał nazwę agregatora, nazwę dostawcy usługi lub treści cyfrowych, adres strony internetowej, okres rozliczeniowy, opłatę netto/brutto.

Faktura abonenta z dnia 13.01.2023 r.

- OFERTA M NIELIMITOWANA			
A1 Abonamenty i opłaty cykliczne			
Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO	
Oferta M Nielimitowana	13.01.2023-12.02.2023	60.97 zł	
Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność	13.01.2023-12.02.2023	-4.07 zł	
Rabat za zgody marketingowe	13.01.2023-12.02.2023	-4.07 zł	
	Razem:	52.83 zł netto	64.98 zł brutto
A2 Opłaty jednorazowe			
Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO	
Naliczenie T-Mobile M	13.12.2022-12.01.2023	0.27 zł	
Zwrot Rabatu Rodzinny	12.01.2023-12.01.2023	0.26 zł	
Zwrot Rabatu za obsługę elektroniczną	12.01.2023-12.01.2023	0.13 zł	
Naliczenie Rabatu za obsługę elektroniczną i terminową płatność	12.01.2023-12.01.2023	-0.13 zł	
Połączenia		1.62 zł	
	Razem:	2.15 zł netto	2.64 zł brutto
A3 Inne opłaty			
Usługi elektroniczne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO	
Zakup: Dimoco Playwing Ltd. Playwing http://store.playwing.com	14.12.2022	10.57 zł	
Zakup: Dimoco Playwing Ltd. Playwing http://store.playwing.com	21.12.2022	10.57 zł	
Zakup: Dimoco Playwing Ltd. Playwing http://store.playwing.com	28.12.2022	10.57 zł	
Zakup: Dimoco Playwing Ltd. Playwing http://store.playwing.com	04.01.2023	10.57 zł	
Zakup: Dimoco Playwing Ltd. Playwing http://store.playwing.com	11.01.2023	10.57 zł	
	Razem:	52.85 zł netto	65.01 zł brutto

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 24 marca 2023 r., faktura nr [*****].

Faktura abonenta z dnia 13.04.2022 r.

PODSUMOWANIE OPŁAT DLA NUMERU [REDAKTED] T-MOBILE M

A1 Abonamenty i opłaty cykliczne

Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
T-Mobile M	13.04.2022-12.05.2022	52.84 zł
Supernet Video HD	13.03.2022-12.04.2022	12.19 zł
Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność	13.04.2022-12.05.2022	-4.07 zł
Rabat za zgody marketingowe	13.04.2022-12.05.2022	-4.07 zł
Razem:		56.89 zł netto

69.97 zł brutto

A2 Naliczenia dodatkowe

Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Połączenia		10.53 zł
Razem:		10.53 zł netto

12.95 zł brutto

A3 Inne opłaty

Usługi elektroniczne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Zakup: Justpay.pl PS MOBILE ACCESS VODONLINE4U vodonline4u.pl	18.03.2022	17.88 zł
Zakup: Justpay.pl PS MOBILE ACCESS VODONLINE4U vodonline4u.pl	25.03.2022	17.88 zł
Zakup: Justpay.pl PS MOBILE ACCESS VODONLINE4U vodonline4u.pl	01.04.2022	17.88 zł
Zakup: Justpay.pl PS MOBILE ACCESS VODONLINE4U vodonline4u.pl	08.04.2022	16.09 zł
Zakup: Justpay.pl PS MOBILE ACCESS VODONLINE4U vodonline4u.pl	08.04.2022	1.79 zł
Razem:		71.52 zł netto

87.97 zł brutto

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 20 kwietnia 2022 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI (1).7z\ZAŁĄCZNIKI\Ad_6\FV\KWIECIEŃ\

- [96] T-Mobile wyjaśniła, iż ww. sposób prezentacji na rachunkach stosowany był przez T-Mobile [*****]³² ([*****]). Spółka w toku prowadzonego postępowania poinformowała również, iż [*****] uwzględniła na fakturze szczegółowe dane dotyczące zakupów w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” tj. nazwę agregatora, nazwę sprzedawcy, nazwę zakupionej usługi, cenę oraz datę zakupu³³.

³² Zgodnie z pkt 3 ust. 3.7. regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązującego od 1 czerwca 2020 r. do odwołania dla Klientów T-Mobile w systemie abonamentowym informacje o płatności za Treści Cyfrowe znajdują się na fakturze T-Mobile Polska dokumentującej świadczenie usług na rzecz Klienta T-Mobile, jako opłaty za świadczenie usług elektronicznych, dla numeru MSISDN, z którego dokonano płatności za Treści Cyfrowe. Informacja o płatności za Treści Cyfrowe dokonane w danym okresie rozliczeniowym może być zawarta na fakturze za kolejny okres rozliczeniowy.

³³ Część z przekazywanych przez Spółkę faktur zawierała również wskazanie strony internetowej, na której aktywowana została (zgodnie z informacjami z rachunku) płatna treść podmiotu trzeciego.

Faktura abonenta z dnia 17.07.2021 r.

PODSUMOWANIE OPŁAT DLA NUMERU [REDACTED] T-MOBILE – M III

A1

Abonamenty i opłaty cykliczne

Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
T-Mobile - M III	17.07.2021–16.08.2021	88.62 zł
Granie na czekanie	17.07.2021–16.08.2021	1.63 zł
Rabat Rodzinny	17.07.2021–16.08.2021	-8.13 zł
Rabat za obsługę elektroniczną	17.07.2021–16.08.2021	-4.07 zł
Rabat za zgody marketingowe	17.07.2021–16.08.2021	-4.07 zł
Razem:		73.98 zł netto

91.00 zł brutto

A2

Naliczenia dodatkowe

Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Roaming międzynarodowy		0.99 zł
Roaming międzynarodowy - internet		6.14 zł
Razem:		7.13 zł netto

8.77 zł brutto

A3

Inne opłaty

Usługi elektroniczne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Zakup: Mobiltek DigitalMindsMarketing;Zaplum;222639347	20.06.2021	28.45 zł
Zakup: Mobiltek DigitalMindsMarketing;Zaplum;222639347	04.07.2021	28.45 zł
Razem:		56.90 zł netto

69.99 zł brutto

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI.7z\ZAŁĄCZNIKI\AD_21\062021_2

- [97] Prezes Urzędu ustalił, iż do 10 listopada 2024 r. na fakturach przekazywanych abonentom Spółka nie zawsze stosowała wskazywane powyżej sposoby prezentacji opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich zamówione z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (tj. opisany w nb. 95 i 96 decyzji). Potwierdzają to skargi kierowane przez konsumentów do Urzędu, w tym faktura dołączona do skargi konsumenta z dnia 13 maja 2021 r., na której opłata za aktywowaną usługę wyszczególniona została w pozycji *inne opłaty/usługi elektroniczne/ Zakup:Justpay.pl* (RPW/25631/2021) jak również rachunki przekazane przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania.
- [98] Prezes Urzędu ustalił również, iż część przekazanych przez Spółkę faktur sprzed 10 listopada 2024 r. (w szczególności z 2021 i 2022 r.) nie zawierała wszystkich wskazanych danych lub też dane przedstawione były na fakturze w sposób nieczytelny. W podsumowaniu opłat na fakturze opłaty wyszczególnione były w pozycji *inne opłaty/usługi elektroniczne/* jako np. „Zakup: Justpay.pl Mobisex- Portal z filmami dla dorosłych” (faktura abonenta z dnia 17.03.2021 r.), „Zakup: Mobiltek 18 Zapluxe” (faktura abonenta z dnia 17.03.2021 r.), „Zakup: Teleaudio” (faktura abonenta z dnia 17.03.2021 r.), „Zakup:Justpay.pl Beeplay.net-serwis z gramy” (faktura abonenta z dnia 17.03.2021 r.), „Zakup:Justpay.pl” (faktura abonenta z dnia 21.05.2021 r.), „Zakup: Teleaudio18” (faktura abonenta z dnia 2.11.2022 r.).

Faktura abonenta z dnia 25.01.2021 r.

PODSUMOWANIE OPŁAT DLA NUMERU [REDAKTED] T-MOBILE L

A1

Abonamenty i opłaty cykliczne

Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
T-Mobile L	25.01.2021-24.02.2021	56.10 zł
Rabat za obsługę elektroniczną	25.01.2021-24.02.2021	-4.07 zł
Rabat za zgody marketingowe	25.01.2021-24.02.2021	-4.07 zł
Razem:		47.96 zł netto

58.99 zł brutto**A3**

Inne opłaty

Usługi elektroniczne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Zakup: Justpay.pl	26.12.2020	17.88 zł
Zakup: Justpay.pl	27.12.2020	12.19 zł
Zakup: Justpay.pl	02.01.2021	17.88 zł
Zakup: Justpay.pl	03.01.2021	12.19 zł
Zakup: Justpay.pl	09.01.2021	17.88 zł
Zakup: Justpay.pl	10.01.2021	12.19 zł
Zakup: Justpay.pl	16.01.2021	17.88 zł
Zakup: Justpay.pl	17.01.2021	12.19 zł
Zakup: Justpay.pl Filmsmax - serwis z filmami	24.01.2021	12.19 zł
Zakup: Justpay.pl Vodonline - serwis filmowy	23.01.2021	17.88 zł
Razem:		150.35 zł netto

184.93 zł brutto

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 14 kwietnia 2021 r.³⁴, płyta DVD-ZAŁĄCZNIKI.7z\ZAŁĄCZNIKI\AD 1 lit (i)\2020\Rachunek.pdf)

Dowód: pismo Spółki z dnia 14 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 26 października 2021 r., skarga konsumenta z dnia 13 maja 2021 r. (RPW/25631/2021), pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 24 marca 2023 r., pismo Spółki z dnia 21 października 2024 r., pismo Spółki z dnia 2 września 2025 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązujący od 1 czerwca 2020 r., regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązujący od 10 listopada 2024 r., pismo Spółki z dnia 2 września 2025 r.

„Usługa Dostępu T-Mobile”

[99] Prezes Urzędu ustalił, iż w przypadku „Usługi Dostępu T-Mobile” obciążenie abonenta z tytułu płatności za określone usługi lub treści cyfrowe wyszczególniane było na rachunku w ramach pozycji określonej jako naliczenia dodatkowe/ naliczenia dodatkowe - usługi premium³⁵ jako zbiorcza kwota opłat za ww. usługi (lub treści cyfrowe).

[100] W podsumowaniu opłat na fakturze (w sekcji zestawienia wykonywanych połączeń dla danego numeru) opłata pobrana w związku z aktywacją serwisów subskrypcyjnych z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi wyszczególniona została jako *usługi premium - direct billing* lub *usługi premium- serwisy WWW/WAP Specjalny*.

[101] Zgodnie z § 5 pkt. 4 regulaminu „Usługi Dostępu T-Mobile” w przypadku *Użytkowników będących Abonentami*, opłata za korzystanie z Usługi Partnera zostanie zawarta na

³⁴ Pismo z dnia 14 kwietnia 2021 r. z omyłkowo oznaczoną datą przez Spółkę (14 kwietnia 2020 r.).

³⁵ Tzw. usługi z dodatkowym świadczeniem, o których mowa w art. 2 pkt 81 Pke, a do 9 listopada 2024 r. usługi objęte reżimem art. 64 ust. 1 Pt. Na potrzeby przedmiotowego rozstrzygnięcia Prezes Urzędu posługiwał się będzie określeniem „usługi premium” objętej art. 64 ust. 1 Pt.

fakturze VAT, obejmującej opłaty za korzystanie z usług telekomunikacyjnych w sieci T-Mobile.

Faktura abonenta z dnia 28.12.2018 r.

A2

Naliczenia dodatkowe

Usługi telekomunikacyjne	OKRES ROZLICZENIOWY	KWOTA NETTO
Usługi PREMIUM		80.00 zł
	Razem:	80.00 zł netto

98.40 zł brutto

B

Raty za sprzęt

Rata za sprzęt nr 11 z 25 do faktury nr	DATA	KWOTA BRUTTO
	28.12.2018	15.00 zł
	Razem:	

15.00 zł brutto

A1+A2+B

Podsumowanie opłat

138.39 zł brutto

ZESTAWIENIE WYKONANYCH POŁĄCZEŃ DLA NUMERU [REDACTED]

KATEGORIA	LICZBA POŁĄCZEŃ	LICZBA JEDNOSTEK ROZLICZENIOWYCH	W TYM PŁATNYCH	KWOTA NETTO
INTERNET POŁĄCZENIA				
Internet odebrano	138	49668.652 MB	0 MB	0.00
Internet wysłano	138	1123.438 MB	0 MB	0.00
Internet wysłano i odebrano	1	0.098 MB	0 MB	0.00
USŁUGI PREMIUM				
Wiadomości PREMIUM	9		8	80.00
Direct Billing	2		2	20.00
Inne	7		6	60.00

Strona podmiotowa BIP UKE, na której prowadzony jest rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie: <https://archiwum.uke.gov.pl/numery-uslug-premium-4190>. Klient ma prawo do złożenia żądania nieodpłatnego blokowania wszystkich lub poszczególnych rodzajów Usług Premium oraz określenia maksymalnych cen dla tych usług. Szczegóły www.t-mobile.pl oraz 602 900 000. (opłata za połączenie zgodna z Cennikiem).

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r. płyta CD/ZAŁĄCZNIK\AD_1H.\RACHUNKI\ DCB2018

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., regulamin usługi „Usługa Dostępu T-Mobile” obowiązujący od 28 marca 2017 r.

Blokada usługi „Zamów z T-Mobile” (poprzednio usługi „Usługa Dostępu T-Mobile”)

Usługa „Zamów z T-Mobile”

[102] Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki w piśmie z dnia 7 kwietnia 2021 r.³⁶ oraz w piśmie z dnia 21 marca 2024 r. T-Mobile umożliwiła blokadę usługi „Zamów z T-Mobile” (tj. blokada WAP Premium) poprzez kontakt telefoniczny (zlecenie blokady konsultantowi), konto internetowe lub aplikację.

[103] Zgodnie z treścią regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązującego od 1 czerwca 2020 r. ww. usługa nie była dostępna dla abonentów, którzy mają aktywną tzw. **blokadę WAP Premium**³⁷ w T-Mobile Polska (pkt 3 ust. 3.3.4. ww. wzorca).

³⁶ Pismo Spółki omyłkowo datowane na 7 kwietnia 2020 r.

³⁷ W przypadku usług opartych o protokół WAP blokada ww. usługi określana jest jako - WAP Specjalny/ WAP Premium.

„Usługa Dostępu T-Mobile”

- [104] Zgodnie z wyjaśnieniami T-Mobile oraz informacjami zawartymi w regulaminie „Usługi Dostępu T-Mobile” abonent uprawniony był do założenia blokady ww. usługi (określonej jako blokada WAP Specjalny). Abonent uprawniony był do aktywacji blokady poprzez kontakt z T-Mobile (telefoniczne biuro obsługi klienta, internetowe biuro obsługi klienta, samoobsługa).
- [105] Zgodnie z treścią § 4 ust. 3 regulaminu usługi „Usługa Dostępu T-Mobile” *świadczenie Usługi Dostępu nie jest możliwe, jeśli Użytkownik ma zablokowaną usługę WAP SPECJALNY w T-Mobile. Ponadto użytkownik może zablokować możliwość korzystania z Usługi Dostępu, uruchamiając blokadę usługi WAP SPECJALNY poprzez wysłanie bezpłatnego SMS o treści SUB ON na numer 80450. (§ 4 ust. 4 regulaminu).*
- [106] W piśmie z dnia 12 sierpnia 2021 r. Spółka poinformowała, iż na dzień sporządzenia odpowiedzi nie funkcjonuje już blokada ww. usługi o nazwie WAP Specjalny. Spółka poinformowała również, iż blokada usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ust. 1 Pt nie oznacza jednoczesnej blokady usługi „Zamów z T-Mobile”. Spółka podkreśliła jednak, iż w przypadku usług premium i stosowanej w ich przypadku tzw. *Blokady Premium All* dochodzi jednocześnie do blokady usługi „Zamów z T-Mobile” w sieci Spółki.

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 7 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z 21 marca 2024 r., regulamin usługi „Usługa Dostępu T-Mobile”, regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” obowiązujący od 1 czerwca 2020 r.

Działania w toku postępowania reklamacyjnego dotyczące treści cyfrowych (lub usług) podmiotów trzecich

- [107] Prezes Urzędu na podstawie reklamacji konsumentów, które wpłynęły do Spółki ustalił, iż konsumenci informowali Spółkę o nieprawidłowościach, do których dochodziło m.in. przy świadczeniu usługi „Zamów z T-Mobile” i doliczaniu do rachunku abonentów Spółki opłaty za usługi i treści cyfrowe podmiotów trzecich. Konsumenci wskazywali na brak świadomości co do faktu aktywacji usług (lub treści cyfrowej) i braku zgody (por. nb. 31 powyżej). Konsumenci informowali, iż do aktywacji płatnych usług i treści cyfrowych dochodzi również za pośrednictwem karty SIM znajdującej się w routerze (z przypisanym do Spółki numerem telefonu). Wskazywane przez konsumentów dodatkowe opłaty naliczone za serwisy z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi określone były często jako „usługi premium”, „WAP Specjalny/Direct billing” lub „usługi premium (direct billing)”.
- [108] Poniżej w tabeli zaprezentowano przykłady reklamacji otrzymywanych przez Spółkę³⁸ (pisownia zgodna z oryginałem, pogrubienia własne):

1.	Reklamacja konsumenta z 23 stycznia 2018 r. (załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD- ZAŁĄCZNIKI\AD_2\NEGATYWNE\9, plik Negatyw styczen 2018 [*****])
----	---

³⁸ W tym również opisy spraw sporządzane przez konsultantów T-Mobile przyjmujących takie reklamacje.

	<i>„Proszę o zareklamowanie usługi direct biling. Od ponad roku płacę około 100 zł za directbiling WAP za coś czego nie włączałam. Nie wiem co to jest i nigdy nie chciałam czegoś takiego uruchomić. Proszę o informację, dlaczego T-Mobile obciąża mnie za to co miesiąc, a Przede wszystkim dlaczego dopuszcza do uruchomienia takiej usługi bez mojej wiedzy, przecież równie dobrze mogą otrzymać rachunek na 1000 zł bo tak wam się podoba. Jeszcze raz proszę o zwrot pieniędzy, które niestuszenie mi jako operator naliczacie!”</i>
2.	Reklamacja konsumenta z 31 maja 2019 r. (załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_2\NEGATYWNE\16, plik [*****] neg reklamacja klient)
	<i>„Bardzo Państwa proszę o anulowanie opłat związanych z Usługami Premium (Direct Billing). Z Płatnych serwisów nie korzystałam, nie kupowałam nic przez internet jak i nie wchodziłam na płatne strony/ serwisy. Bardzo proszę o korektę ostatniej faktury ze względu na dodatkowe naliczenia a konkretniej Direct Billing (...).”</i>
3.	Reklamacja konsumenta z 5 lutego 2019 r. (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., płyta CD- PKT_2\UOKIK pkt 2 2-3,2020\03.02.-13.03.2020 pozytywy i pp\2, plik [*****] zgłoszenie)
	<i>„Proszę o anulowanie opłat za ostatnie 3 miesiące za wszystkie połączenia WAP SPECJALNY /DIRECT BILING, bowiem nie wyraziłam żadnej zgody na świadczenie związanych z nimi usług. Dokładnie dotyczy usługi premium, której nie uruchamiałam, nie zatwierdzałam (nie otrzymałam żadnego smsa z kodem). Analizując billingi zauważyłam, iż opłata za Direct Billing pobierana była systematycznie co tydzień o tej samej godzinie i w tej samej kwocie. ”</i>
4.	Reklamacja konsumenta z 17 maja 2019 r. (załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_2\POZTYWNE\14, plik [*****] pozyt)
	<i>„Piszę w sprawie dodatkowych opłat na fakturze za internet mobilny o numerze: (....). Na ten numer naliczone zostały dodatkowe opłaty pod nazwą direct billing i wiadomości premiowanych, pragnę zwrócić uwagę na to że żaden z użytkowników danego internetu mobilnego nie wyrażał zgody ani nie podpisywał się pod żadną umową z tymi firmami. Dnia 17 byłam w salonie t-mobile skąd zostałam skierowana na tego maila aby dowiedzieć się więcej o tej sprawie. Wiem jednak, że aby anulować subskrypcję, która zapewne była aktywowana przez jakieś złośliwe reklamy lub coś do tego podobnego trzeba zgłosić się z tym do firmy która takowe opłaty nalicza, więc proszę o kontakt do tej firmy albo o anulowanie tej subskrypcji przez t-mobile (....).”</i>



5.	Reklamacja konsumenta z 1 kwietnia 2019 r. (załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_2\POZTYWNE\15, plik [*****] pozyt)
	<i>„Do faktury za okres rozliczeniowy 25.02.2019 - 24.03.2019 wystawionej na numer telefonu (...) została doliczona opłata za usługę Direct Billing w kwocie 24,40 złotych netto, na którą nigdy nie wyraziłem zgody. W związku z tym, że nadal nie wyrażam zgody na tego typu usługi proszę o odliczenie niesłusznie naliczonej kwoty od mojej faktury.”</i>
6.	Reklamacja konsumenta z 29 października 2018 r. (załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_4.L\Wizzgames, plik [*****] neg)
	<i>„Witam. Chciałabym złożyć reklamację w sprawie pobieraniu z tego numeru opłat za usługi premium. Ta karta sim była używana cały czas w routerze i nie korzystałam z żadnych tego typu usług (...).”</i>
7.	Reklamacja konsumenta (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., płyta CD- PKT_2\UOKIK pkt 2 10-11.19\11, plik [*****] zgłoszenie kl. neg)
	<i>„Klient odwołuje się do ostatniej odpowiedzi na reklamację i ponownie prosi o skorygowanie opłaty za direct billing. Jak twierdzi na pewno nie zamawiał żadnych płatnych usług, a jeśli zostały one naliczone prawidłowo to prosi o wskazanie konkretnego serwisu, który został w ten sposób uruchomiony.”</i>
8.	Reklamacja konsumenta (załącznik do pisma Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., płyta CD- PKT_2\UOKIK pkt 2 10-11.19\19, plik [*****] całość neg)
	<i>„Od dłuższego czasu mam na rachunku pozycje pt. direct billing. Chcę zareklamować tą pozycję - nie wiem co to jest i zablokować naliczane mi z tego tytułu płatności.”</i>
9.	Reklamacja konsumenta z 13 września 2020 r. (załącznik do pisma Spółki z dnia 14 kwietnia 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIKI_REKLAMACJE.7z\ZAŁĄCZNIKI_REKLAMACJE\pkt_2E.zip\do UOKiK, plik Plik 6. [*****] pozytywnie.docx)
	<i>„Reklamuję opłaty z ostatniej faktury nr (...). Dotyczy opłaty Justpay.pl w łącznej kwocie 59,97 Pln. Nie zlecałem takich usług. Jest to karta internetowa”</i>
10.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., płyta DVD- AD_14/Raport - maj-sierpień 2021 Usługi Premium, zakupy w sklepach zewnętrznych, Nr sprawy: [*****])



	<i>„Dzień dobry ja niżej podpisany (...) nigdy świadomie nie podpisywałem i nie klikałem na aktywację płatnej usługi z portalu justpay.pl i proszę o nie doliczanie takiej usługi cyklicznej co 7 dni do mojej faktury i proszę o zablokowanie wszystkich płatnych usług na moich trzech telefonów oraz usługi internetowej Proszę o pozytywne załatwienie mojej prośby i reklamacji”</i>
11.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., płyta DVD- AD_14/Raport - maj-sierpień 2021 Usługi Premium, zakupy w sklepach zewnętrznych, Nr sprawy: [*****], str. 39)
	<i>„Dzień dobry! Składam reklamację z powodu wystawienia faktury nr (...) na kwotę 353,87 zł. Informuję państwa, że opłata za fakturę powiększona o usługę justpaj.pl dotyczy transakcji mobilnych Direct Biling i SMS Premium , które zgodnie z moim poleceniem są zablokowane na wszystkich numerach moich telefonów. Osobiście nie wyrażałem zgody na obciążenie mojego rachunku , i nie akceptowałem przychodzących wiadomości. Tylko brak jakichkolwiek zabezpieczeń ze strony państwa, które zapewniłyby kontrolę nad tą usługą powoduje zwiększenie mojej faktury. Nadmieniam, że jestem klientem waszej Firmy od wielu lat i posiadam kilka abonamentów. Brak korekty w/w faktury spowoduje wypowiedzenie umowy z mojej strony”.</i>
12.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD- ZAŁĄCZNIKI\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.08.18-19, [*****] - Justpay (Negatyw))
	<i>„Dzień dobry, chciałbym złożyć zażalenie na usługi telekomunikacyjne świadczone przez firmę T-mobile. Zauważyłem, że na moim koncie doliczane są usługi premium i inne opłaty. Chciałbym zdecydowanie zaprotestować ponieważ żadnej z tych usług nie zamawiałem. Podpisując umowę prosiłem aby wszelkie tego typu usługi zostały zablokowane (...).</i>
13.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD- ZAŁĄCZNIKI\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.08.24-25, [*****] - Justpay (Negatyw) - zgłoszenie)
	<i>„Proszę o korektę faktury z powodu naliczenia dodatkowych kosztów z Just Pay nic nie włączałam ani nie kupowałam żadnej usługi”</i>
14.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD- ZAŁĄCZNIKI\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.09.17, [*****] - Justpay.pl (negatyw))



	„Chciałabym złożyć reklamację do wyżej wymienionej Faktury, na owej fakturze zostały mi naliczone opłaty z których kompletnie nie korzystałam ani nie zamawiałam tj. http://JUSTPAY.PL" target="_blank" rel="noreferrer">JUSTPAY.PL w kwocie 26,99. Jest to usługa premium - usługi takie miałam mieć zablokowane od dnia podpisania umowy tj 2016 r w Państwa salonie. Usługa ta w późniejszym czasie nie była już przeze mnie uruchamiana, dodatkowo chciałabym nadmienić iż nie została mi przesłana żadna informacja o tym że jest coś włączone na moim numerze. Jestem Państwa wieloletnim klientem w związku z tym proszę o weryfikację i korektę”.
15.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIK\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.10.6-7, [*****] - Teleaudio GoText angielskietesty.pl (pozytyw)
	„Dzień dobry. W ostatniej fakturze, NR (...), mam naliczenie za: Usługi elektroniczne - Zakup: Teleaudio GoText angielskietesty.pl 25.00 zł Razem: 25.00 zł netto. Nigdy czegoś takiego nie kupowałem i nie mam pojęcia skąd takie naliczenie. Proszę o wyjaśnienie i skorygowanie faktury”.
16.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIK\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.10.6-7, [*****] - justpay (pozytyw) - zgłoszenie)
	„moja reklamacja dotyczy płatnych usług Justpay.pl PS Mobile ACCESS PLAY VOD, których nie zamawiałam oraz nie korzystałam. W dniu 3.09.21 wszystkie usługi Premium itp. blokowałam. Na wcześniejszej fakturze również taka usługa była, dlatego też 03.09.21 wszystko zablokowałam na koncie, a usługa jest aktywna i dalej pobiera opłaty bez mojej wiedzy. Proszę o wyjaśnienie tej sprawy tak żebym płaciła tylko abonament. Proszę o kontakt.”
17.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 26 kwietnia 2022 r., 17-19 stycznia 2022/Przyjazna polityka:1. Sprawa [*****] z dnia 18.01.2022)
	„Klient żąda zwrotu całości kosztów naliczonych na 2 ostatnich fakturach w związku z usługą justpay.pl ponieważ jego zdaniem nie dokonywał aktywacji tego typu usługi, nie zamierza kontaktować się z firmą justpay.pl ponieważ płaci rachunki tylko i wyłącznie nam”
18.	(załącznik do pisma Spółki z dnia 26 kwietnia 2022 r., 17-19 stycznia 2022/Negatywne/1.Sprawa [*****] z dnia 19.01.2022)



	„Dzień dobry, składam reklamację dotyczącą naliczania dla nr tel. (...) kwoty za usługi elektroniczne pn.: „Zakup: Mobiltek DigitalMindsMarketing product”. Nigdy taka usługa nie została uruchomiona przez użytkownika nr (...), a obciążenia finansowe za w/w usługę były uwzględniane w każdej fakturze, praktycznie od początku 2021 roku. Proszę, aby łączna kwota wszystkich płatności za w/w usługę została rozliczona na poczet kolejnych comiesięcznych faktur rozliczeniowych dla nr (...).”
19.	(załącznik nr 4 do pisma Spółki z dnia 24 marca 2023 r., reklamacja dot. Faktury VAT nr [*****] z dnia 2 sierpnia 2022 r.)
	„(...) w związku z otrzymaniem faktury VAT z dnia 2 sierpnia 2022 r. zawierającej koszty w kwocie 197,35 zł brutto za tzw. inne opłaty (pozycja A3 na FV) informuję i potwierdzam, że nie zamawiałam i potwierdzałam żadnych dodatkowych usług. W związku z powyższym w tym zakresie nie zasadne jest wystawienie faktury VAT. Proszę o przesłanie jej korekty. Pozostałą część faktury VAT płacę w terminie wymagalności. Podkreślam, że nigdy nie zamawiałam, żadnych dodatkowych usług wyspecyfikowanych na fakturze VAT. Nie potwierdzałam też żadnych przesłanych sms (...)”
20.	(załącznik nr 4 do pisma Spółki z dnia 24 marca 2023 r., reklamacja w sprawie telefon komórkowy nr [*****])
	„Sprawdzając w dniu 19.08.2022 r. telefon o w/w numerze w aplikacji t-mobile zauważyłem naliczenia w kwocie 347,18zł z usługi internetowej „justpay.pl”>http://justpay.pl”>justpay.pl”, na której nigdy nie byłem zarejestrowany i w dalszym ciągu nie jestem. Po sprawdzeniu na tej stronie nie ma żadnych pobranych i aktywnych subskrypcji. W związku z powyższym proszę o wyjaśnienie tej sprawy bo w przeciwnym razie zgłoszę tą sprawę do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (...)”
21.	(załącznik nr 4 do pisma Spółki z dnia 24 marca 2023 r., reklamacja w sprawie telefon komórkowy nr [*****])
	„Dzień dobry, bardzo proszę o zweryfikowanie mojego rachunku który jest zawyżony przez doliczenie jakiś opcji ze strony z których nie korzystam i pojęcia nie mam co to jest i skąd się wzięły. Nie mam zamiaru płacić złodziejom i oszustom którzy w taki sposób wykorzystują ludzkie błędy. Wiem że nie jestem sama z takim problemem a T-mobile jeszcze się pod tym podpisuje. Bardzo proszę o podanie mi adekwatnej kwoty do zapłacenia bez zawyżania dla złodziei bo czuje się oszukana I okradziona (...)”.
22.	(załącznik nr 8 do pisma Spółki z dnia 21 marca 2024 r., reklamacja o nr sprawy [*****])



	„Reklamacja na naliczone koszty, uwzględnione w fakturze, tj. Zakup Dimoco Plawing Ltd. i Teleaudio. - nigdy takich zakupów nie dokonywałam, nie zlecałam. Zawsze wszystkie dodatkowe usługi miałam podlokowane. NIE WYRAŻAM ZGODY na obciążanie mnie dodatkowymi kosztami usług, z których nie korzystam”.
23.	(załącznik nr 8 do pisma Spółki z dnia 21 marca 2024 r., reklamacja o nr sprawy [*****])
	„Witam. Na nr telefonu (...) zostały naliczone dodatkowe koszty za usługę zakup Mondia Media, z której nie korzystałem. Miało to miejsce pięciokrotnie w kwocie 9,99 zł na sumę 49,95 zł w okresie 13.10-12.11.2023 faktura nr (...), faktura opłacona, oraz w kwocie 12,29 w obecnym okresie rozliczeniowym za tę samą usługę. Usługa została zablokowana w państwa salonie (...)”
24.	(załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 21 października 2024 r., reklamacja o nr sprawy [*****])
	„Szanowni Państwo, Chciałbym zgłosić reklamację dotyczącą usług elektronicznych, która została mi naliczona za okres rozliczeniowy 21.03.2024-20.04.2024, w kwocie 614, 41 zł brutto. Na żadną dodatkową usługę elektroniczną nie wyraziłem zgody oraz nie korzystałem z tych usług. Jestem bardzo niezadowolony z zaistniałej sytuacji i prosiłbym, aby przedstawiciel Państwa firmy zajął się tą sprawą (...)”.
25.	(załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 21 października 2024 r., reklamacja o nr sprawy [*****])
	„Witam, proszę o pomoc i wyjaśnienie następującej sprawy: w m-cu maju i czerwcu 2024 roku T-Mobile naliczył mi opłaty za subskrypcję GAMEPLAZA, której nie aktywowałam. Nie mam śladu zarówno w wysłanych SMS jak również w połączeniach na numer 80713, o którym mowa w odpowiedzi reklamacyjnej (w zał. przesyłam odpowiedzi na złożone przeze mnie reklamacje). Proszę o wskazanie czy na nr (...) była aktywowania taka usługa i czy powinnam mieć ślad, poświadczający, iż aktywacja nastąpiła przez moją osobę (...)”.
26.	załącznik do pisma Spółki z dnia 4 września 2025, Sprawa [*****] z 02.07.2025, plik o nazwie: Sprawa [*****].pdf (folder: 01-10.07.2025/ [*****])
	„dzień dobry, w dniu 15 kwietnia z numeru 80713 otrzymałem wiadomość sms że subskrypcja ESR Live w cenie 30 pln będzie odnawialna co 2 tygodnie. Zadzwońłem na biuro obsługi klienta i przekazałem to Pani z która rozmawiałem, a ona zapewniła że zablokuje to i nic się nie będzie naliczało. Ku mojemu zdziwieniu otrzymuje co miesiąc faktury na 30 pln zatem nie wiem dlaczego. Proszę o wyjaśnienie tej sytuacji i anulowanie tych faktur, których nie powinienem otrzymywać (...)”



Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., pismo Spółki z dnia 14 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 26 października 2021 r., pismo Spółki z dnia 26 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 24 marca 2023 r., pismo Spółki z dnia 21 marca 2024 r., pismo Spółki z dnia 21 października 2024 r., pismo Spółki z dnia 4 września 2025 r.

[109] Prezes Urzędu ustalił, że odpowiedzi przekazywane konsumentom przez Spółkę w toku postępowań reklamacyjnych w większości przypadków zawierały powtarzające się, ogólne informacje dotyczące metody płatności typu *direct billing*. W części odpowiedzi na reklamacje Spółka nie wskazywała na ww. nazwę metody płatności. Spółka w większości reklamacji nie wskazywała również na nazwę świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” (zarówno przed jak i po zmianie jej nazwy). W przypadku powoływania się na anglojęzyczną nazwę usługi *direct billing* bez wyjaśnienia jej znaczenia. Spółka ograniczała się jedynie do ogólnego sformułowania, iż jest ona sposobem przeprowadzania transakcji w Internecie, bez wyjaśnienia na czym ona polega i jaka jest rola T-Mobile w toku jej świadczenia abonentom. Spółka informowała, iż nie ponosi odpowiedzialności za wskazane przez konsumentów nieprawidłowości, a jej rola ogranicza się jedynie do pośredniczenia i doliczania do faktury płatności za usługi innych podmiotów (często określanych jako „dostawcy serwisu”). W rzadkich przypadkach Spółka informowała również, iż „*direct billing*” jest *usługą należącą do firmy zewnętrznej*, a opłaty mogą zostać naliczone bez jej wiedzy. Większość odpowiedzi na reklamację ograniczała się do stwierdzenia, iż objęta reklamacją abonentą opłata naliczona została prawidłowo, a Spółka nie jest dostawcą przedmiotowego serwisu.

[110] Spółka wskazywała, iż ścieżka aktywacji przedmiotowych usług przebiegała prawidłowo, a Spółka nie stwierdziła nieprawidłowości po swojej stronie. W większości odpowiedzi Spółka nie odnosiła się merytorycznie do okoliczności wskazanych przez konsumentów (możliwości wprowadzenia w błąd, braku świadomości ze strony konsumenta o aktywacji serwisu), sugerując jedynie, iż nie jest w stanie zweryfikować płatnych usług, za które naliczona została opłata lub wskazując, iż nie jest technicznie możliwe naliczenie opłaty za niezakupione usługi.

[111] W większości przypadków weryfikacja Spółki, o ile w ogóle miała miejsce, sprowadzała się do wskazania nazwy aktywowanej usługi i bliżej nieokreślonego podmiotu (określanego w większości przypadków przez Spółkę jako dostawca, bez wskazania pełnionej roli tj. integrator/agregator, bezpośredni dostawca treści). Spółka w większości odpowiedzi na reklamacje nie odnosiła się do wskazywanych przez konsumentów okoliczności aktywacji usług (np. link w reklamie) i możliwości wprowadzenia w błąd ani nie weryfikowała czy aktywację określonego serwisu rzeczywiście poprzedzał wymóg autoryzacji w postaci kodu PIN (w przypadku wymogu dodatkowej autoryzacji) i każdorazowego potwierdzenia przez konsumenta złożenia zamówienia poprzez kliknięcie przycisku „*Zamawiam i płacę*” (lub podobnego). W niektórych przypadkach T-Mobile wskazywała również na „wzorcowy sposób aktywacji” (tj. ścieżkę aktywacji) określonej usługi, w tym wymóg zaznaczenia przez konsumenta check-boxa dot. akceptacji regulaminu oraz przycisku „*Zamawiam i płacę*”. Spółka, przekazując ww. informacje, [*****
[*****
*****], bez przeprowadzania dodatkowej szczegółowej analizy



okoliczności aktywacji danej usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego z wykorzystaniem świadczonej usługi „Zamów z T-Mobile”.

- [112] W nieuznawanych reklamacjach Spółka sugerowała konsumentom, że właściwymi do rozpatrywania żądań dotyczących reklamacji związanych z płatnością za korzystanie z usług oraz produktów są zewnętrzni dostawcy ww. usług i do nich należy wystąpić o zwrot naliczonych opłat. Na podstawie przekazanych przez konsumentów skarg oraz odpowiedzi na reklamację Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka, wskazując na ww. dostawców, w rzeczywistości podawała dane swoich kontrahentów (integratorów/agregatorów), którzy nie są podmiotami świadczącymi reklamowane przez abonentów serwisy.
- [113] Spółka nie informowała konsumentów o zasadach świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” i regulaminie jej świadczenia. W odpowiedziach na reklamacje Spółka nie informowała również o możliwości automatycznego szczytania numeru telefonu konsumenta z aktywną kartą SIM w sieci Spółki, co wykluczało konieczność podejmowania przez konsumenta dodatkowych czynności jak np. wpisanie kodu PIN czy wysłania SMS-a.
- [114] W odpowiedziach T-Mobile wskazywała, iż abonent posługujący się kartą SIM może inicjować czynności (w tym połączenia) według swojego uznania oraz na własną odpowiedzialność. Ponadto T-Mobile, nie odnosząc się merytorycznie do zastrzeżeń konsumentów, wskazywała, iż aktywacja płatnych serwisów możliwa jest poprzez samo wejście lub aktywowanie zakładek oraz kliknięcie w reklamę bądź konkurs na stronie internetowej (informacje taką przekazywali również konsultanci na tzw. czatach przeznaczonych dla obsługi klienta), co stoi w opozycji do wyjaśnień Spółki udzielonych w toku przedmiotowego postępowania (por. nb. 118-126 decyzji).
- [115] Z informacji uzyskanych od konsumentów oraz zawartych w treści reklamacji Prezes Urzędu ustalił, iż w większości przypadków konsumenci mogli nie mieć żadnej wiedzy o zasadach świadczenia przez Spółkę na ich rzecz ww. usługi i możliwości doliczenia opłat do rachunku. O powyższym świadczy również fakt, iż abonenci, reklamując naliczone opłaty, mylili tę usługę i wskazywali na aktywację tzw. usług premium (serwisów premium) tj. możliwości doliczenia opłaty za płatne serwisy z wykorzystaniem usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ust. 1 Pt.
- [116] W przypadku części odpowiedzi na reklamacje Spółka nie wskazywała na możliwość i sposób dokonania blokady usługi (WAP Specjalny³⁹) lub - powołując się na możliwość założenia blokady WAP Premium (zwanej w części odpowiedzi do konsumentów *blokadą usług premium*) - nie wskazywała, iż blokada WAP Premium dotyczy płatności typu *direct billing* (nie zaś usług premium). Co więcej, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że w części odpowiedzi na reklamacje dot. usługi „Zamów z T-Mobile” Spółka wskazywała jedynie na blokadę usług premium (w tym jej aktywowanie na koncie abonenckim), której założenie - zgodnie z wyjaśnieniami Spółki przedstawionymi w toku prowadzonego postępowania - nie oznacza równoczesnej blokady usługi „Zamów z T-Mobile”.

³⁹ Zgodnie ze złożonymi przez Spółkę wyjaśnieniami w piśmie z dnia 12 sierpnia 2021 r. ww. blokada obecnie nie funkcjonuje. Blokada właściwa dla usługi „Zamów z T-Mobile” to blokada WAP Premium. Blokada usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 Pt nie oznacza jednoczesnej blokady usługi „Zamów z T-Mobile”.



[117] Wskazane okoliczności obrazują poniższe cytaty z tabeli pochodzące z odpowiedzi na reklamacje zgłaszane przez abonentów Spółki (pisownia zgodna z oryginałem, pogrubienia własne):

1.	załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_4.L\Dealsaints, plik [*****] neg
	<i>„Przeprowadzona analiza nie wykazała nieprawidłowości leżących po naszej stronie. Informuję, że naliczyliśmy opłaty dodatkowe za usługi Premium WAP. Wyjaśniam, że Użytkownik ww. numeru skorzystał z transakcji Direct Billing. Direct Billing jest sposobem przeprowadzania transakcji w Internecie. Są one związane z jednorazowymi zakupami płatnych elementów dokonanych za pośrednictwem karty SIM z przypisanym numerem: (...). Zwracam przy tym uwagę, że to Abonent jest dysponentem karty SIM i na nim spoczywa obowiązek odpowiedniego jej użytkowania. Osoba posługująca się kartą SIM może inicjować połączenia według własnego uznania. Czyni to jednak na własną odpowiedzialność. Dodam, że transakcje mogą dotyczyć zakupu: e-booków, audiobooków, e-wydania gazet, muzyki, gier, aplikacji, filmów lub dostępu do serwisów Premium. Reasumując nie stwierdziłam nieprawidłowości po stronie naszej sieci. Wszelkie reklamacje prosimy kierować do organizatora, tj. Dimoco (adres siedziby: Prof. Liebermannstrasse A01/405, A-2345 Brunn am Gebrige, e-mail: info-pl@mobileinfo.cc ”.</i>
2.	załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_2\NEGATYWNE\12, plik [*****] neg odp TMPL
	<i>„Informuję, że na koncie numeru (...) naliczyliśmy opłaty za usługi "Direct Billing". Opłaty te pobraliśmy prawidłowo, zgodnie z obowiązującym cennikiem. W tym miejscu chciałabym zapewnić, że technicznie nie jest możliwe naliczenie opłaty za niezakupione usługi. Wyjaśniam również, że Direct Billing jest sposobem przeprowadzania transakcji w Internecie. Realizując zakupy np. poprzez Sklep Google Play, Klienci korzystają z opcji „Zapłać z T-Mobile”, a transakcja jest dokonywana w ciężar rachunku (abonament). Dodam, że transakcje mogą dotyczyć zakupu: e-booków, audiobooków, e-wydania gazet, muzyki, gier, aplikacji, filmów lub dostępu do serwisów Premium. Ponieważ jako Operator komórkowy pośredniczymy w płatności za zakup, nie jestem niestety w stanie zweryfikować, jakich dokładnie aplikacji czy usług dotyczą naliczone płatności. Opłatę naliczyliśmy zgodnie z informacją, którą otrzymaliśmy od zewnętrznego dostawcy usługi”.</i>
3.	załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_2\NEGATYWNE\19, plik [*****] neg odp TMPL



	„Wyjaśniam, że przyczyną naliczenia opłat było skorzystanie z usługi Direct Billing (....). Z uwagi, iż nie jesteśmy usługodawcą ani też organizatorem wskazanych serwisów, nie mamy dokładnych informacji o sposobie ich działania. Nie możemy również precyzyjnie określić okoliczności towarzyszących zgłoszeniu Pani numeru. Nie ponosimy odpowiedzialności za świadome, lub nieświadome działania i decyzje Abonenta. Ponosimy natomiast odpowiedzialność za usługi telekomunikacyjne odpowiadające za skuteczne dostarczenie wiadomości pomiędzy uczestnikiem a dostawcą. Nadmieniam, iż czynności skorzystania z opcji Direct Billing przez internet wymagają wyrażenia zgody na otrzymywanie wiadomości z danego serwisu. Czasem akceptacja usługi zaszyta jest na stronie dostawcy i Klient wyraża zgodę poprzez samo wejście lub aktywowanie zakładek. Wobec tego trudno przypuszczać, aby ich charakter mógł być przypadkowy. Ważne jest, aby dokładnie czytać w internecie akceptowane komendy. W świetle powyższych informacji nie znalazłam nieprawidłowości na Pani koncie. Opłaty naliczyliśmy prawidłowo. Nie mam zatem podstaw do zwrotu reklamowanych opłat”.
4.	załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_2\NEGATYWNE\20, plik [*****] neg
	„Zgodnie z informacjami, jakie posiadamy, taki zakup został zrealizowany na Pani numerze. Direct Billing to usługa należąca do firmy zewnętrznej. Dodawanie kwoty do faktury następuje po uzyskaniu informacji od tej firmy o koszcie zakupu oraz daty i godziny w jakiej on nastąpił. następnie pieniądze, które wpłaca nam Klient są przekazywane do dostawcy usługi. Usługa nie została dostarczona przez nas, dlatego też nie możemy zwracać za nią pieniędzy. Aby uzyskać bardziej szczegółowe informacje, dotyczące tego, co zostało zakupione oraz na jakiej stronie, należy kontaktować się bezpośrednio z firmą DIMOCO GmbH , która dostarczyła usługę (....). Subskrypcje, które wygenerowały powyższe kwoty zostały aktywowane na podstawie korzystania z zasobów internetowych przez osoby użytkujące dane urządzenie. Nie tyle poprzez wchodzenie na konkretne strony internetowe (a zatem nie będzie śladu w przeglądarce internetowej) co poprzez zamówienie jakiejś subskrypcji poprzez kliknięcie w reklamę bądź konkurs na zwykłej stronie www. Zwracam uwagę, że nie jesteśmy dostawcą powyższego serwisu. Wprawdzie opłaty związane z serwisem znalazły się na fakturze wystawionej przez naszą firmę, ale tylko dlatego, że był on organizowany w oparciu o świadczone przez nas usługi (...). Dlatego też wszelkie zastrzeżenia związane z włączeniem ww. serwisu, proszę kierować do jego dostawcy”.
5.	załącznik do pisma Spółki z dnia 30 września 2019 r., płyta CD-ZAŁĄCZNIKI\AD_2\POZTYWNE\8, plik Pozytyw marzec 2018 [*****]



	„(...) przyczyną opłat, jakie naliczyliśmy w pozycji „Usługi Premium”, było skorzystanie z usługi Direct Billing. (...) Dodam, że użytkownik korzystający z Internetu mobilnego, może zarejestrować się do subskrypcji przez kliknięcie w odpowiedni link (nie jest wymagane wysłanie SMS-a ani wprowadzanie PIN-u). Oznacza to również, że każda osoba mająca dostęp do naszego Internetu może przypadkowo aktywować płatną prenumeratę. Ponieważ jako Operator komórkowy pośredniczymy w płatności za zakup, nie jestem niestety w stanie zweryfikować, jakich dokładnie aplikacji czy usług dotyczą naliczone płatności. Nie jesteśmy organizatorem wspomnianych serwisów i ponosimy odpowiedzialność wyłącznie za usługi telekomunikacyjne odpowiadające za skuteczne dostarczenie wiadomości pomiędzy uczestnikiem a organizatorem”.
6.	załącznik do pisma Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., płyta CD- PKT_2\UOKIK pkt 2 10-11.19\13, plik [*****] całość pozyt
	„Płatność realizowana jest w ramach dodaj do rachunku operatora (Direct Billing). Pragnę zaznaczyć, że nie jesteśmy dostawcą tych usług-świadczymy jedynie usługę pośrednika płatności (Direct Billing-dodaj do rachunku operatora). Obciążenie konta zleciła firma Dimoco”.
7.	załącznik do pisma Spółki z dnia 21 października 2020 r., płyta DVD AD_REKLAMACJE.7z\AD_REKLAMACJE\AD_PKT_3_lit.d)\decyzje 01.07 - 31.08.20.zip\decyzje 01.07 - 31.08.20, plik 10 Negatywnie całość emial
	„Uprzejmie informuję, że naliczenia dodatkowe które pojawiły się na numerze zostały wprowadzone przez usługę WAP Premium Direct billing NOTEL.DV . Direct Billing jest sposobem przeprowadzania transakcji w Internecie za pomocą telefonu komórkowego. (...) Naliczenia te często wprowadzone są również bez naszej wiedzy np. podczas wyłączenia reklamy iksem lub zatwierdzeniem plików Cookies. Wtedy zatwierdzany jest regulamin, i zostają naliczone opłaty na numerze na którym używany jest Internet. Nie jesteśmy usługodawcą ani też organizatorem wskazanego serwisu, dlatego też nie mamy dokładnych informacji o sposobie jego działania. Nie możemy również precyzyjnie określić okoliczności towarzyszących zgłoszeniu Pana numeru. Ponosimy natomiast odpowiedzialność za usługi telekomunikacyjne odpowiadające za skuteczne dostarczenie wiadomości pomiędzy uczestnikiem a dostawcą. Ponieważ jedynie pośredniczymy poprzez udostępnienie sieci, w przekazywaniu informacji pomiędzy Użytkownikami kart SIM i niezależnymi od nas podmiotami gospodarczymi. W razie wszelkich wątpliwości czy też reklamacje odnośnie skorzystania z serwisu należy wnosić do dostawcy”.
8.	załącznik do pisma Spółki z dnia 14 kwietnia 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIKI_REKLAMACJE.7z\ZAŁĄCZNIKI_REKLAMACJE\Vodonline_pkt_1k.zip\Vod online, plik [*****] negatywnie



	<i>„Z informacji podanych w systemie mamy aktywowana usługę Justpay.pl to metoda szybkiej płatności za transakcje mobilne.(...) Niestety operator nie ma możliwości aktywowania tego typu usług, można je aktywować tylko z pozycji urządzenia, jeśli użytkownik Internetu mobilnego (telefon korzystający z sieci 3G/LTE lub dowolne urządzenie korzystające z Wi-Fi udostępnianego przez router z kartą SIM) wejdzie na stronę sprzedającą tzw. usługi WAP, to jej właściciel przekierowuje go (po kliknięciu lub nawet bez kliknięcia) na specjalną stronę operatora, która rozpoznaje użytkownika (po MSISDN i adresie IP) oraz nalicza mu opłatę bezpośrednio do rachunku, automatycznie, bez konieczności dodatkowego potwierdzenia”.</i>
9.	odpowiedź Spółki załączona do skargi konsumenta z dnia 15 czerwca 2021 r., RPW/31152/2021
	<i>„Uprzejmie informuję, że usługa która naliczyła Panu koszty to usługa zewnętrzna znajdująca się na stronach internetowych. Tego typu usługami dysponują firmy zewnętrzne i są to tzw. usługi premium, czyli usługi dodatkowo płatne. To co Pan widzi na fakturze to nazwa jednej z firm która zarządza usługą którą Pan aktywował. Wyjaśniam, że usługi premium znajdujące się na stronach internetowych to tzw. płatności internetowe, czyli jednorazowe płatne zakupy elementów, dokonanych za pośrednictwem karty SIM. Tego typu płatności to transakcje jednorazowe i cykliczne (tzw.subskrypcje). T-Mobile nie jest dostawcą niniejszych usług lecz firma Mobiltek, opłata za 18 GoText została naliczona 15/05/2021 (...)”.</i>
10.	załącznik do pisma Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., płyta DVD- AD_14/Raport - maj-sierpień 2021 Usługi Premium, zakupy w sklepach zewnętrznych, Nr sprawy: [*****], str. 50
	<i>„Chciałam wyjaśnić, że dostawca serwisu Justpay.pl potwierdził poprawne naliczenie opłat. Potwierdził, że zaktywowała Pani dostęp do serwisu FILMSMAX. Z danych wynika, że łącząc się z Internetem za pośrednictwem Sieci Komórkowej weszła Pani na stronę serwisu, gdzie po wybraniu produktu potwierdziła Pani zapoznanie się z regulaminem, a następnie dokonała Pani zakupu przyciskiem „Zamawiam i płacę” znajdującym się na dedykowanej stronie płatności. Potwierdzam zatem poprawne naliczenie kosztów. Rozumiem jednak, że mogło dojść do nieświadomego zakupu płatnych elementów, doceniając naszą dotychczasową współpracę, w drodze jednostkowej decyzji, zwracam ich koszt”.</i>
11.	załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIKI\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.08.18-19, plik [*****] - Mobiltek (Pozytyw) - odpowiedź



	„Wyjaśniam, że użytkownik ww. numeru skorzystał z transakcji Direct Biling. Direct biling jest sposobem przeprowadzania transakcji w Internecie za pomocą telefonu komórkowego. Są one związane z jednorazowymi zakupami płatnych elementów dokonanych za pośrednictwem karty SIM. Zwracam uwagę, że abonent jest dysponentem karty SIM i na nim spoczywa obowiązek odpowiedniego użytkowania. Osoba posługująca się kartą SIM może inicjować połączenia według własnego uznania. Czyni to jednak na własną odpowiedzialność. W Pana przypadku została zakupiona w serwisie: ZAPLIUM - rozrywka dla całej rodziny, filmy, gry, przepisy Opłata : 18,99 brutto /tygodniowo Zamówienie Usługi 1. Zamówienie treści prezentowanych w Serwisie jest możliwe poprzez stronę WWW (dalej „Strona aktywacyjna”) na którą użytkownik zostanie przekierowany. 2. Aby dokonać zamówienia, Użytkownik musi zapoznać się z treścią przedstawioną na Stronie aktywacyjnej i podążać za instrukcjami na niej wskazanymi. 3. Użytkownik przechodzi przez proces zamówienia treści tylko za pierwszym razem. 4. Dostęp do Usługi będzie przedłużany automatycznie w kolejnych cyklach do czasu dezaktywacji. W przypadku aktywacji dostępu jednorazowego, dostęp wygasa po dwóch tygodniach. 5. Bezpośrednio po dokonaniu zamówienia użytkownikowi jest prezentowana strona z potwierdzeniem zamówienia i z możliwością przejścia bezpośrednio do portalu. 6. Bezpośrednio po dokonaniu zamówienia Użytkownik dostaje wiadomość SMS z potwierdzeniem aktywacji dostępu, warunkami usługi, ceną oraz instrukcją jak dokonać dezaktywacji Usługi (w przypadku dostępu cyklicznego), a także unikalnym dostępem do Usługi (login i hasło). 7. Jedynie osoba z dostępem do danego MSISDN może zamówić Usługę. Nie ma możliwości aby dokonały tego osoby trzecie. Zamówienie Usługi może zostać dokonane tylko i wyłącznie z numeru MSISDN Użytkownika zamawiającego daną usługę. REZYGNACJA SMS : STOP ZAPLIUM na numer 80615 BEZPŁATNY lub Nie jesteśmy organizatorem wspomnianego serwisu. Jako operator świadczymy wyłącznie usługi telekomunikacyjne odpowiadające za dostarczenie wiadomości pomiędzy uczestnikiem a organizatorem”.
12.	załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIKI\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.08.18-19, [*****] - Mobiltek (Pozytyw) - odpowiedź



	„Informuję, że na koncie numeru (...) naliczyliśmy opłaty za usługi “Direct Billing”. Opłaty te pobraliśmy prawidłowo, zgodnie z obowiązującym cennikiem. W tym miejscu chciałbym zapewnić, że technicznie nie jest możliwe naliczenie opłaty za niezakupione usługi. Wyjaśniam również, że Direct Billing jest sposobem przeprowadzania transakcji w Internecie. Realizując zakupy np. poprzez Sklep Google Play, Klienci korzystają z opcji „Zapłać z T-Mobile”, a transakcja jest dokonywana w ciężar rachunku (abonament). Dodam, że transakcje mogą dotyczyć zakupu: e-booków, audiobooków, e-wydania gazet, muzyki, gier, aplikacji, filmów lub dostępu do serwisów Premium. Ponieważ jako Operator komórkowy pośredniczymy w płatności za zakup, zweryfikowałem, jakich dokładnie aplikacji czy usług dotyczą naliczone płatności. Opłaty naliczyliśmy za serwis ZAPLIUM, zgodnie z informacją otrzymaną od zewnętrznego dostawcy Mobiltek. Rozumiem jednak, że mogło dojść do nieświadomego zakupu płatnych elementów. W związku z tym, mając na uwadze naszą pomyślną współpracę, zwracam część ww. naliczeń dodatkowych”.
13.	załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIKI\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.09.2-3, [*****] - Mobiltek (Pozytyw) - odpowiedź
	„Wyjaśniam, że przyczyną naliczenia reklamowanej przez Panią opłaty było skorzystanie z usług Premium za pośrednictwem platformy Mobiltek. Firma oferuje dostęp do platformy gier, muzyki i filmów i przepisów. Po uruchomieniu usługi Użytkownik otrzymuje od dostawcy usługi sms z potwierdzeniem aktywacji dostępu, warunkami usługi, ceną oraz instrukcją jak dokonać dezaktywacji Usługi (w przypadku dostępu cyklicznego), a także unikalnym dostępem do Usługi (login i hasło). W tym miejscu zaznaczę, że nie ponosimy odpowiedzialności za świadome, lub nieświadome działania i decyzje Abonenta. Ponosimy natomiast odpowiedzialność za usługi telekomunikacyjne odpowiadające za skuteczne dostarczenie wiadomości pomiędzy Uczestnikiem, a dostawcą. Pragnę zauważyć, że opłaty, które Pani reklamuje nie są opłatami wynikającymi z umowy. T-Mobile pośredniczy w przypadku takich transakcji, tak jak przy innych transakcjach zawieranych na odległość, przekazując opłaty za zakupione usługi/serwisy/produkty od Klienta (nr (...)) do sprzedawcy (Mobiltek). Jeśli Klient nie korzysta z tego typu usług, nie ma naliczanych za nie opłat. Nie jesteśmy usługodawcą ani też organizatorem wskazanych serwisów, warunki korzystania z nich określone są w Regulaminie dostawcy, na jego stronie internetowej. Nadmieniam, iż czynności skorzystania z ww. usług przez Internet wymagają wyrażenia zgody na otrzymywanie wiadomości z danego serwisu. Czasem akceptacja usługi zaszyta jest na stronie dostawcy i Klient wyraża zgodę poprzez samo wejście lub aktywowanie zakładki. Ważne jest, aby dokładnie czytać w Internecie akceptowane komendy. W świetle przedstawionych wyjaśnień informuję, że opłaty za usługi Premium pobraliśmy prawidłowo i nie mam podstaw do ich zwrotu”.
14.	załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIKI\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.09.17, [*****] - Justpay.pl (Negatyw) - email i odpowiedź



	„Direct Billing jest to sposób przeprowadzania transakcji w Internecie za pomocą telefonu komórkowego. Obecnie usługa wykorzystywana jest w mikropłatnościach za aplikacje internetowe lub serwisy. Najczęstsze zastosowanie odnajduje w zakupach: e-booków, audiobooków, e-wydania gazet, muzyki, gier, aplikacji, filmów lub dostępu do serwisów Premium oraz do zakupu subskrypcji np. Tidal, Storytel, Showmax czy Wyborcza lub innych serwisów gdzie wejście wymaga akceptacji regulaminu po zapoznaniu się z opłatą jaka zostanie naliczona. Realizując tego typu zakupy Klienci korzystają z opcji „Zapłać z T-Mobile”, a transakcja jest dokonywana w ciężar rachunku. Ponieważ jako Operator komórkowy pośredniczymy w płatności za zakup, zweryfikowałam, jakich dokładnie aplikacji czy usług dotyczą naliczone płatności. Opłaty naliczyliśmy za serwis (PS MOBILE ACCESS FILMSMAX) zgodnie z informacją otrzymaną od zewnętrznego dostawcy Digital Virgo Polska S.A. , marka Justpay.pl Adres siedziby: Inflancka 4, 00-189, Warszawa Telefon: 22 312 10 00 Email: pomoc@justpay.pl Aktywacja serwisu nastąpiła po podwójnym kliknięciu w baner. Po aktywacji prezentowane są koszty usług, regulamin i w jaki sposób bezpłatnie zrezygnować”.
15.	załącznik do pisma Spółki z dnia 26 października 2021 r., płyta DVD-ZAŁĄCZNIKI\AD_II.2\UOKiK 10.2021 - sprawy WF\2021.10.6-7, [*****] - Justpay (negatyw) - odpowiedź
	„Dzień dobry Odpowiadając na reklamację informuję, że opłaty widoczne na fakturach w pozycji „Inne Opłaty” to opłaty powstałe w wyniku skorzystania z usługi Direct Billing świadczonej przez firmę justpay.pl. Jest to obecnie najczęściej wykorzystywana metoda płatności online, która polega na doliczeniu należności za usługi cyfrowe do faktury. Obecnie usługa wykorzystywana jest w mikropłatnościach za aplikacje internetowe. Najczęstsze zastosowanie odnajduje w e-sklepach takich jak Google Play oraz do zakupu subskrypcji. Szczegółowe informacje dotyczące usługi Direct Billing przez firmę justpay.pl zajdzie Pani na stronie internetowej https://justpay.pl/#/ Dalej wyjaśniam, że z konta numeru (...) wynika, iż zakupiono serwis filmowy Vodonline4U. Zakup tego serwisu odbywa się poprzez zaznaczenie chackboxa świadczącego o zapoznaniu się z regulaminem i kliknięciu w baner „zamawiam” lub „zamawiam i płacę”. Tym samym jego zakup nie może nastąpić w sposób przypadkowy. Opłaty za zakup reklamowanych serwisów filmowych naliczyliśmy poprawnie”.
16.	załącznik do pisma Spółki z dnia 26 kwietnia 2022 r., 18 lutego 2022/Przyjazna Polityka/1.Sprawa [*****] z dnia 18.02.2022
	„(...) Potwierdzam, że przyczyną dodatkowych opłat dla numeru (...) było skorzystanie z serwisu Phonify B.V.Mobivity od zewnętrznego dostawcy Justpay. Opłaty naliczyliśmy za pośrednictwem usługi Zamów z T-Mobile (dodaj do rachunku) w dniu 11.02.2022r. (30 zł netto/36,90 zł brutto) i były one zgodne z cennikiem zamówionego serwisu (...) Usługa Zamów z T-Mobile jest to sposób płatności w Internecie za pomocą telefonu komórkowego, dzięki której opłata za zakup została uwzględniona na Pana fakturze. Samodzielne wyłączenie usługi cyklicznej/subskrypcji wymaga wysłania bezpłatnego smsa o treści „STOP MOBIVITY” na numer 80460”.



17.	załącznik do pisma Spółki z dnia 26 kwietnia 2022 r., 18 lutego 2022/Negatywna/1.Sprawa [*****] z dnia 18.02.2022
	„(...) Na wstępie wyjaśniam, że przyczyną dodatkowych opłat dla numeru (...) było skorzystanie z serwisu DigitalMindsMarketing Winsport od zewnętrznego dostawcy Mobiltek. Opłaty naliczyliśmy za pośrednictwem usługi Zamów z T-Mobile (dodaj do rachunku) (łącznie) 569,76 zł brutto) i były one zgodne z cennikiem zamówionego serwisu. Usługa Zamów z T-Mobile jest to sposób płatności w Internecie za pomocą telefonu komórkowego, dzięki której opłata za zakup została uwzględniona na Pana fakturze. Sposób włączenia przebiegał w następujący sposób: 1. użytkownik serwisu podaje na stronie numer telefonu 2. zwrotnie otrzymuje PIN lub SMS; 3. użytkownik zatwierdza transakcję wpisując PIN na stronie lub odsyłając SMS z potwierdzeniem; 4. rachunek użytkownika zostaje obciążony kwotą transakcji, a użytkownik otrzymuje zamówiony produkt. Regulamin: http://pl.win-sports.com/ Samodzielne wyłączenie usługi cyklicznej/subskrypcji wymaga wysłania bezpłatnego sms o treści "STOP WINSPORT" na numer 80615 (...)"
18.	załącznik do pisma Spółki z dnia 26 kwietnia 2022 r., 18 lutego 2022/Negatywna/2.Sprawa [*****] z dnia 21.02.2022
	„(...) Uprzejmie informuję, że dla Pana numeru (...) naliczyliśmy opłaty za dostęp do płatnych serwisów: mobilnybelfer.com, m.hungama.com/tmobi_play/ czy do serwisu workit.life. Opłatę za ww. serwisy naliczyliśmy zgodnie z informacjami otrzymanymi od dostawcy zewnętrznego Teleaudio. Aktywacja ww. serwisów jest poprzedzona komunikacją SMS z numeru 80713 zawierająca informacje o sposobie aktywacji, cenie, regulaminie, częstotliwości otrzymywaniu wiadomości. Do aktywacji dostępu do każdej z ww. usług został wykorzystany kod pin, autoryzowany za każdym razem na stronie internetowej z usługą. Kod pin był wysyłany z numeru 80713 na numer użytkownika, czyli na Pana numer (...). Dodatkowo każde przedłużenie usługi jest komunikowane wiadomością SMS zawierającą cenę, sposób rezygnacji. Naliczyliśmy też opłatę za dostęp do serwisu http://planetasexu.pl (zamówienie serwisu polega na zaznaczeniu checkbox świadczącego o zapoznaniu się z regulaminem i kliknięciu w baner „zamawiam” lub „zamawiam i płacę”). Opłatę naliczyliśmy zgodnie z informacją otrzymaną od dostawcy zewnętrznego Justpay.pl”. W pozycji „Usługi Premium” naliczyliśmy też opłatę za dostęp do płatnego serwisu realizowanego za pośrednictwem dostawcy zewnętrznego Dimoco (...)"
19.	załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 21 października 2024 r., nr sprawy [*****]



	<i>Dzień dobry Informuję, że przeanalizowałam Pani konto numeru (....). Potwierdzam, że na koncie dla numeru (...) na fakturach (.....),(.....) i (.....) w łącznej wysokości 1029,99 zł brutto naliczyliśmy opłaty za usługi „Zamów z T-Mobile”. Opłaty te pobraliśmy prawidłowo, zgodnie z obowiązującym cennikiem. Usługa "Zamów z T-Mobile" jest to sposób płatności w Internecie za pomocą telefonu komórkowego, dzięki której opłata za zakup została uwzględniona/wykazana na Pani fakturze. Obecnie usługa wykorzystywana jest w mikropłatnościach za aplikacje internetowe lub serwisy. Najczęstsze zastosowanie odnajduje w zakupach: e-booków, audiobooków, e-wydania gazet, muzyki, gier, aplikacji, filmów lub dostępu do serwisów Premium oraz do zakupu subskrypcji np. Tidal, Storytel, Showmax czy Wyborcza lub innych serwisów gdzie wejście wymaga akceptacji regulaminu po zapoznaniu się z opłatą jaka zostanie naliczona.</i> <i>Zwracam uwagę, że Abonent jest dysponentem karty SIM i na nim spoczywa obowiązek odpowiedniego Użytkowania. Osoba posługująca się kartą SIM może inicjować połączenia według własnego uznania. Czyni to jednak na własną odpowiedzialność.</i> <i>Od 25.10.2021 każdy zakup w ramach Zamów z T-Mobile jest potwierdzany kodem PIN wystanym na numer telefonu, za pośrednictwem, którego Klient chce dokonać zakupu.</i> <i>Sposób włączenia przebiegał w następujący sposób: 1) Użytkownik przechodzi do płatności ze swojego nr MSISDN 2) integrator wysyła kody PIN przez SMS do wprowadzonego MSISDN 3) wprowadza kod PIN w panelu płatniczym integratora</i> <i>Ponieważ jako Operator komórkowy pośredniczymy w płatności za zakup, zweryfikowałam, jakich dokładnie aplikacji czy usług dotyczą naliczone płatności. Przekazuję informacje, jakie otrzymaliśmy od dostawcy serwisu (...)”.</i>
20.	załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 21 października 2024 r., nr sprawy [*****]



	„Dziękuję za nadesłaną korespondencję. Informuję, że przeanalizowałem Pana konto. Przeprowadzona analiza nie wykazała nieprawidłowości leżących po naszej stronie. Mając jednak na uwadze naszą pomyślną współpracę, zwracam kwotę 100 zł netto w formie jednorazowego upustu, który przyznamy Panu na fakturze nr. (....). Informuję, że naliczyliśmy opłaty za usługi „Zamów z T-Mobile”. Opłaty te pobraliśmy prawidłowo, zgodnie z obowiązującym cennikiem. W tym miejscu chciałbym zapewnić, że technicznie nie jest możliwe naliczenie opłaty za niezakupione usługi. Usługa Zamów z T-Mobile jest to sposób płatności w Internecie za pomocą telefonu komórkowego, dzięki której opłata za zakup została uwzględniona na Pana fakturze. Od 25.10.2021 każdy zakup w ramach Zamów z T-Mobile jest potwierdzany kodem PIN wysłanym na numer telefonu, za pośrednictwem, którego Klient chce dokonać zakupu. Sposób włączenia przebiegał w następujący sposób: 1) Użytkownik przechodzi do płatności ze swojego nr MSISDN 2) integrator wysyła kody PIN przez SMS do wprowadzonego MSISDN 3) wprowadza kod PIN w panelu płatniczym integratora Zwracam uwagę, że abonent jest dysponentem karty SIM i na nim spoczywa obowiązek odpowiedniego użytkowania. Osoba posługująca się kartą SIM może inicjować połączenia według własnego uznania. Czyni to jednak na własną odpowiedzialność. W Pana przypadku została zakupiona w serwisie: Zakup: SUB/dostawca DGP/ serwis Playallgames Regulamin: m.PLAYALLGAMES.pl Data aktywacji: 2024.03.08 8:33 Rezygnacja: STOP PLAYALLGAMES na numer 80460 Zakup: Dimoco In Motion Broadcast SAS TV Online Regulamin: : https://gw.inlamob.com/a/p/dm/pl/page/fxxtv/tc Data aktywacji: 2024.05.23 22:17 Rezygnacja: STOP GK2 na 80425 Nie jesteśmy organizatorem wspomnianego serwisu. Jako operator świadczymy wyłącznie usługi telekomunikacyjne odpowiadające za dostarczenie wiadomości pomiędzy uczestnikiem a organizatorem. Chciałbym zauważyć, że decyzja o skorzystaniu lub też nie z oferowanych usług ma charakter indywidualny i dobrowolny i jest przez nas traktowana jako wynik przeanalizowania danej usługi i dopasowania jej do własnych potrzeb. Dodam, że aktywowaliśmy na ww. numerze blokady usług premium, które pozwolą uniknąć podobnej sytuacji w przyszłości. Wyrażam nadzieję, że moja decyzja spotka się z Pana zrozumieniem”.
21.	załącznik do pisma Spółki z dnia 4 września 2025, plik o nazwie: Odpowiedź na reklamację [*****].pdf (folder: 01-10.07.2025/ [*****])



	<i>„Dzień dobry (...) Zweryfikowałam zdarzenie na Pana koncie. Na wstępie informuję, że w ramach naszej dotychczasowej współpracy, pozytywnie przychyliłam się do Pana prośby. W dniu 05.07.2025, zleciłam do korekty fakturę numer (....) na kwotę 21.99zł brutto za zakup: SUB/dostawca Pass2Mobile/ serwis Playup/. Pragnę wyjaśnić, że przyczyną dodatkowych opłat dla numeru (...) było skorzystanie z serwisu s Playup od zewnętrznego dostawcy Pass2Mobile. Opłaty naliczyliśmy za pośrednictwem usługi Zamów z T-Mobile w dniu 29.06.2025 w kwocie 21.99zł brutto i były one zgodne z cennikiem zamówionego serwisu.</i> <i>Usługa Zamów z T-Mobile jest to sposób płatności w Internecie za pomocą telefonu komórkowego, dzięki której opłata za zakup została uwzględniona/wykazana na Pana fakturze. W dniu 01.07.2025, Użytkownik numeru (...), anulował subskrypcję poprzez wystanie wiadomości SMS. Mam nadzieję że powyższe wyjaśnienia są wystarczające, a podjęta decyzja spotka się z Pana zadowoleniem (...)”.</i>
--	---

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., pismo Spółki z dnia 21 października 2020 r., pismo Spółki z dnia 14 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 26 października 2021 r., pismo Spółki z dnia 26 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 21 października 2024 r., pismo Spółki z dnia 4 września 2025 r.

Stanowisko Spółki dotyczące napływających do Urzędu nieprawidłowości związanych z aktywacją treści cyfrowych (lub usług) podmiotów trzecich

- [118] Zgodnie ze stanowiskiem Spółki przekazany w toku postępowania wyjaśniającego mechanizm działania świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” w przypadku treści cyfrowych (lub usług) podmiotów trzecich skonstruowany jest w sposób, który uniemożliwia przypadkową aktywację serwisów bez wiedzy i zgody klienta.
- [119] Zgodnie ze stanowiskiem przedstawionym przez Spółkę nie ma możliwości pominięcia etapu akceptacji regulaminu tj. wybrania przycisku „Akceptuje regulamin” oraz pominięcia etapu zamówienia skutkującego obowiązkiem zapłaty tj. wybrania przycisku „Zamawiam i płacę”.
- [120] W toku postępowania wyjaśniającego Spółka wskazała, iż T-Mobile dokonuje identyfikacji konsumentów jako abonentów poprzez numer MSISDN. *T-Mobile posiada podpisane umowy z integratorami usług premium na podstawie, których systemy telekomunikacyjne dokonują weryfikacji numeru do którego przypisana jest karta SIM.*
- [121] Spółka w piśmie z dnia 14 października 2020 r. odnosząc się do twierdzeń abonentów o braku aktywacji określonej usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego wyjaśniła, iż proces aktywacji został stworzony w taki sposób, że usługa nie może zostać aktywowana w inny sposób aniżeli poprzez kliknięcie w przycisk aktywacyjny. *W momencie kliknięcia w przycisk aktywacyjny system telekomunikacyjny otrzymuje informacje o aktywacji usługi. Zakładamy, że do aktywacji usługi może dojść przypadkiem tj. użytkownik nie zapoznał z informacjami ale kliknął świadomie; użytkownik kliknął nieświadomie poprzez nieopatrzne przesunięcie po ekranie telefonu. Zawsze jednak aktywacja jest poprzedzona*

kliknięciem, którego konsekwencje mogą być jednak cofnięte na podstawie informacji prezentowanej w toku procesu zamawiania. Co do zasady zatem konsultant rozpatrujący reklamacje ma wiedzę z systemu telekomunikacyjnego o aktywacji usługi określonego rodzaju analogicznie jak np. w przypadku usługi transmisji danych (...). Konsultant w takim przypadku nie weryfikuje czy do tych zdarzeń faktycznie doszło. T-Mobile wskazała, iż co do zasady nie weryfikuje informacji otrzymanych od konsumenta oraz okoliczności aktywacji ww. usługi (treści cyfrowej) i opiera się w tym zakresie na informacjach zawartych w systemie, ale zdarzają się sytuacje w których dochodzi do kontaktu z integratorami usług w przypadku konieczności pozyskania bardziej szczegółowych danych.

[122] Z przekazanej w piśmie z 25 października 2021 r. oraz 10 grudnia 2021 r. korespondencji z kontrahentami⁴⁰ wynika, że w przypadku kontaktu Spółki z kontrahentem, T-Mobile w większości przypadków uzyskiwała informację [*****]. Kontrahenci Spółki wyjaśniając sposób aktywacji usługi powoływali się również na [*****]⁴¹ [*****]. Z przekazanej przez Spółkę korespondencji wynika, iż po kontakcie z kontrahentem (lub kontakcie ww. podmiotu z bezpośrednim dostawcą treści) nie dochodziło do dodatkowej, weryfikacji okoliczności aktywacji usług lub treści cyfrowych przez konsumentów np. pod kątem możliwości wprowadzenia w błąd poprzez aktywację serwisu z wykorzystaniem reklamy, braku naciśnięcia przycisku „Zamawiam i płacę” lub braku wpisania otrzymanego na numer MSISDN konsumenta kodu PIN (w przypadku wymogu takiego uwierzytelnienia płatności wprowadzonego od [*****]).

[123] Spółka w toku prowadzonego postępowania (w korespondencji roboczej) przedstawiała również dane i okoliczności dotyczące aktywacji przez konsumentów usług i treści cyfrowych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” Ww. wyjaśnienia dotyczyły wskazywanej przez konsumentów nieświadomej aktywacji ww. treści, w tym również sposobu aktywacji po wprowadzeniu przez T-Mobile wymogu obowiązkowej autoryzacji płatności w postaci kodu PIN (tj. po [*****]).[*****]

[124] Ponadto Spółka w piśmie z dnia 28 kwietnia 2020 r., wskazała, iż w toku świadczenia przez T-Mobile usługi, która umożliwia zamówienie i dokonanie płatności za usługi podmiotów

⁴⁰ Spółka przekazywała również taką korespondencję z kontrahentami w drodze korespondencji roboczej z Prezesem Urzędu (poprzez e-mail). Prezes Urzędu zwracał się z prośbą o wyjaśnienie nieprawidłowości wskazywanych przez konsumentów w skargach wpływających do Urzędu.

⁴¹ Przykładowo kontrahenci Spółki informowali, iż „(...) Zgodnie z danymi zawartymi w rejestrach ze wskazanego w mailu numeru odnotowano rejestrację w serwisach Vodonline4u (dostęp do serwisu z filmami m.vodonline4u.pl) przy pomocy strony serwisu promo.vodonline4u.pl (po potwierdzeniu regulaminu i opcji zamawiam i płacę na stronie serwisu) Filmsmax (dostęp do serwisu z filmami m.filmsmax.pl) przy pomocy strony serwisu promo.filmsmax.pl (po potwierdzeniu regulaminu i opcji zamawiam i płacę na stronie serwisu (...))”

trzecich - „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, oraz „Dealsaints”, [*****]

*****].

[125] T-Mobile w toku prowadzonego postępowania poinformowała również, iż [*****]
*****] Spółka nie umożliwia aktywacji usług lub treści cyfrowych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” za pośrednictwem karty SIM znajdującej się w routerze (z przypisanym do Spółki numerem telefonu) zapewniającej dostęp do Internetu mobilnego (T-Mobile wyjaśniła, iż [*****] wprowadzona została blokada systemowa, bez możliwości jej dezaktywacji przez abonenta, która uniemożliwia aktywację na taryfach data zapewniających dostęp do Internetu mobilnego w routerach).

[126] W piśmie z dnia 21 marca 2024 r. T-Mobile wskazała, iż od wprowadzenia autoryzacji transakcji z wykorzystaniem kodu PIN [tj. od [*****]-przypis własny] obserwujemy/monitorujemy, zarówno proces aktywacji usług u partnerów, jak i poszczególne przypadki dotyczące aktywacji usług przedstawiane przez naszych klientów w reklamacjach. Poziom reklamacji od strony statystycznej [*****] transakcji nie jest reklamowanych (...). Tym niemniej każdy przypadek kwestionowania faktu poprawnej aktywacji serwisów sprawdzamy pod kątem potencjalnych naruszeń. Na chwilę obecną w ramach samodzielnego monitoringu usług, nie odnotowaliśmy przypadku nadużycia polegającego na aktywacji usług z pominięciem wymogu przedstawienia PIN (otrzymania, wpisania oraz zatwierdzenia). Potwierdzamy, że odnotowujemy reklamacje, w których klienci twierdzą, że nie aktywowali usług lub nie byli świadomi aktywacji, natomiast dane systemowe potwierdzają prawidłowy przebieg transakcji (...). W chwili obecnej ochrona systemowa naszych usług, w tym serwisów aktywowanych w ramach „Zamów z T-Mobile” odbywa się [*****]

*****].

Dowód: pismo Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., pismo Spółki z dnia 14 października 2020 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 25 października 2021 r., pismo Spółki z dnia 10 grudnia 2021 r., treść korespondencji z kontrahentami przekazana przez T-Mobile w korespondencji roboczej (e-mail) z dnia 11.02.2023 r., pismo Spółki z dnia 21 marca 2024 r.

Dane liczbowe

[127] Prezes Urzędu ustalił, iż do Spółki wpłynęła następująca liczba reklamacji⁴² m.in. w związku z doliczeniem przez T-Mobile do rachunku za usługi telekomunikacyjne płatności za inne usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich (w modelu usługi „Zamów z T-Mobile” oraz „Dodaj do rachunku”):

- w okresie od 1 marca 2019 r. do 30 czerwca 2019 r. - [*****] reklamacji

⁴² Prezes Urzędu wskazuje, iż jedna reklamacja dotyczyć może więcej niż jednej treści cyfrowej lub usługi podmiotu trzeciego.



- w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 30 marca 2020 r. - [*****] reklamacji
- w okresie od 1 kwietnia 2020 r. do 20 września 2020 r. - [*****] reklamacji
- w okresie od września 2020 r. do kwietnia 2021 r. - [*****] reklamacji⁴³
- w okresie od 1 maja 2021 r. do 12 sierpnia 2021 r. - [*****] reklamacji
- w okresie od 15 sierpnia 2021 r. do 26 października 2021 r. - [*****] reklamacji⁴⁴
- w okresie od 1 listopada 2021 r. do 20 kwietnia 2022 r. - [*****] reklamacji⁴⁵
- w okresie od 1 maja 2022 r. do 1 marca 2023 r. - [*****] reklamacji⁴⁶
- w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 1 marca 2024 r. - [*****] reklamacji⁴⁷
- w okresie od 1 marca 2024 r. do 30 września 2024 r. - [*****] reklamacji⁴⁸
- w okresie od 1 października 2024 r. do 31 lipca 2025 r. - [*****] reklamacji ([*****
*****])⁴⁹.

Łącznie w ww. okresach do Spółki wpłynęło [*****] reklamacji (z zastrzeżeniem informacji zawartej w przypisach nr 43-49).

[128] Zgodnie z przekazanymi informacjami wskazane przez Spółkę ww. statystyki dotyczące liczby reklamacji w części przypadków uwzględniają również reklamacje dotyczące usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ust. 1 Pt. Powyższe oznacza, iż część danych (statystyki) we wskazanych powyżej okresach obok reklamacji z tytułu usługi „Zamów z T-Mobile” uwzględnia również reklamacje dotyczące usług o podwyższonej opłacie.

[129] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki ustalił, iż przychód osiągnięty z tytułu świadczenia konsumentom usługi „Zamów z T-Mobile”⁵⁰ wyniósł:

- a) [*****] zł w 2018 r.
- b) [*****] zł w 2019 r.
- c) [*****] zł w 2020 r.
- d) [*****] zł w okresie od stycznia do września 2021 r.
- e) [*****] zł w okresie od 1 listopada 2021 r. do 31 marca 2022 r.
- f) [*****] zł⁵¹ w okresie od 1 kwietnia 2022 r. do 28 lutego 2023 r.
- g) [*****] zł⁵² w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 31 stycznia 2024 r.

⁴³ Dotyczy tylko modelu „Zamów z T-Mobile”.

⁴⁴ Ibidem.

⁴⁵ Ibidem.

⁴⁶ Ibidem.

⁴⁷ Ibidem.

⁴⁸ Ibidem.

⁴⁹ Ibidem.

⁵⁰ Kwoty netto a)-e) uwzględniają prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁵¹ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

h) [*****] zł⁵³ w okresie od 1 lutego 2024 r. do 31 sierpnia 2024 r.

i) [*****] zł⁵⁴ w okresie od 1 września 2024 r. do 31 sierpnia 2025 r.

Łącznie w ww. okresach przychód Spółki wyniósł [*****] zł (z zastrzeżeniem informacji zawartej w przypisach nr 50-54).

[130] Przychód osiągnięty z tytułu świadczenia konsumentom usługi „Zamów z T-Mobile” wyniósł dla usługi⁵⁵:

a) „Wizzgames” - [*****] zł (w 2018 r.), [*****] zł (w 2019 r.), [*****] zł (w 2020 r.), [*****] zł (w okresie od stycznia do września 2021 r.), [*****] zł (w okresie od 1 listopada 2021 r. do 31 marca 2022 r.), [*****] zł (w okresie od 1 kwietnia 2022 r. do 28 lutego 2023 r.), [*****] zł⁵⁶ (w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 31 stycznia 2024 r.), [*****] zł⁵⁷ (w okresie od 1 lutego 2024 r. do 31 sierpnia 2024 r.), [*****] zł (w okresie od 1 września 2024 r. do 31 sierpnia 2025 r.)⁵⁸.

b) „Gameland” - [*****] zł (w 2018 r.), [*****] zł (w 2019 r.), [*****] zł (w 2020 r.), [*****] zł (w okresie od stycznia do września 2021 r.), [*****] zł (w okresie od 1 listopada 2021 r. do 31 marca 2022 r.), [*****] zł (w okresie od 1 kwietnia 2022 r. do 28 lutego 2023 r.), [*****] zł⁵⁹ (w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 31 stycznia 2024 r.), [*****] zł⁶⁰ (w okresie od 1 lutego 2024 r. do 31 sierpnia 2024 r.), [*****] zł (w okresie od 1 września 2024 r. do 31 sierpnia 2025 r.)⁶¹.

c) „Zaplum” - [*****] zł (w 2018 r.), [*****] zł (w 2019 r.), [*****] zł (w 2020 r.), [*****] zł (w okresie od stycznia do września 2021 r.), [*****] zł (w okresie od 1 listopada 2021 r. do 31 marca 2022 r.), [*****] zł (w okresie od 1 kwietnia 2022 r. do 28 lutego 2023 r.), [*****] zł⁶² (w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 31 stycznia 2024 r.), [*****] zł⁶³ (w okresie od 1 lutego 2024 r. do 31 sierpnia 2024 r.), [*****] zł (w okresie od 1 września 2024 r. do 31 sierpnia 2025 r.)⁶⁴.

d) „Dealsaint” - [*****] zł (w 2018 r.), [*****] zł (w 2019 r.), [*****] zł (w 2020 r.).

e) „VODONLINE” - [*****] zł (w 2018 r.), [*****] zł (w 2019 r.), [*****] zł (w 2020 r.), [*****] zł (w okresie od stycznia do września 2021 r.), [*****] zł

⁵² Ibidem.

⁵³ Kwota netto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁵⁴ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁵⁵ Kwoty netto uwzględniają prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentów (agregatorom/integratorom), o ile nie wskazano inaczej.

⁵⁶ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁵⁷ Kwota netto uwzględnia prowizję Spółki.

⁵⁸ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁵⁹ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁶⁰ Kwota netto uwzględnia prowizję Spółki.

⁶¹ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁶² Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁶³ Kwota netto uwzględnia prowizję Spółki.

⁶⁴ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

(w okresie od 1 listopada 2021 r. do 31 marca 2022 r.), [*****] zł (w okresie od 1 kwietnia 2022 r. do 28 lutego 2023 r.), [*****] zł⁶⁵ (w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 31 stycznia 2024 r.), [*****] zł⁶⁶ (w okresie od 1 lutego 2024 r. do 31 sierpnia 2024 r.), [*****] zł (w okresie od 1 września 2024 r. do 31 sierpnia 2025 r.)⁶⁷.

Dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2019 r., pismo Spółki z dnia 28 kwietnia 2020 r., pismo Spółki z dnia 21 października 2020 r., pismo Spółki z dnia 14 kwietnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 12 sierpnia 2021 r., pismo Spółki z dnia 20 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 25 października 2021 r. pismo Spółki z dnia 26 października 2021 r., pismo Spółki z dnia 26 kwietnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 2 maja 2022 r., pismo Spółki z dnia 2 czerwca 2022 r., pismo Spółki z dnia 24 marca 2023 r., pismo Spółki z dnia 21 marca 2024 r., pismo Spółki z 21 października 2024 r., pismo Spółki z 13 października 2025 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

a) Naruszenie interesu publicznego

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

[132] W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Dokonując oceny na tej płaszczyźnie, należy mieć na względzie również fakt, iż usługa „Zamów z T-Mobile” jest usługą dostępną dla każdego abonenta Spółki posiadającego numer MSISDN w sieci T-Mobile. Spółka, w ramach zawartych z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umożliwia bezpośrednie „doliczenie” do rachunku telefonicznego płatności za określone usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”. Powyższe oznacza, iż usługa „Zamów z T-Mobile” jest adresowana do szerokiego kręgu konsumentów obecnych i przyszłych abonentów T-Mobile, którzy ponieśli lub mogli ponieść dodatkowe opłaty z tytułu aktywacji usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi.

[133] W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

⁶⁵ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

⁶⁶ Kwota netto uwzględnia prowizję Spółki.

⁶⁷ Kwota brutto uwzględnia prowizję Spółki oraz kwoty należne kontrahentom (agregatorom/integratorom).

b) Uprawdopodobnienie stosowania przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

[134] 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.

[135] 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 jest 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.

[136] 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 zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

[137] Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą⁶⁸. 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 ochronie⁶⁹.

[138] Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

⁶⁸ D. Miąsik (w:): T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048.

⁶⁹ J. Sroczynski, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s. 99.

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 nałożenia obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

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

Status przedsiębiorcy

[140] 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 2024 r. poz. 236). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ww. ustawy).

[141] T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000391193. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 4. T-Mobile prowadzi więc we własnym imieniu zorganizowaną działalność zarobkową wykonywaną w sposób ciągły. Działalność ta polega na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na obszarze całego kraju, zgodnie z klasyfikacją działalności zawartą we wpisie Spółki do Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym uznać trzeba, że T-Mobile jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik, a działania Spółki podlegają ocenie w świetle przepisów ww. ustawy.

Uprawdopodobnienie sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

[142] Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego



i dobrych obyczajów⁷⁰. 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 dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, co oznacza, że nie musi być on umyślny.

[143] Jako działania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845, dalej jako „upnpr”), która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 3 upnpr, zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

[144] Art. 4 ust. 1 i 2 upnpr stanowią, iż praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

[145] Zgodnie z art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

[146] Wskazane w art. 4 ust. 1 upnpr pojęcie „dobrych obyczajów” stanowi klauzulę generalną podlegającą konkretyzacji na okoliczność określonego stanu faktycznego. Ustawodawca posługuje się konstrukcjami klauzul generalnych w celu uelastycznienia stosowania norm prawnych, aktualizacji instytucji prawnych bez konieczności każdorazowych zmian prawa, nadążania regulacji za zmianami społecznymi i gospodarczymi.

[147] Zgodnie z poglądem reprezentowanym przez doktrynę i orzecznictwo klauzule generalne to przepisy, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na podmiot stosujący prawo. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest więc możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego być - według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny - oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy⁷¹. Każda klauzula generalna oznacza odwołanie do oceny podmiotu stosującego

⁷⁰ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07, niepubl.

⁷¹ Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, Legalis nr 21405.



prawo oraz jego poczucie aksjologicznego, determinowanego obiektywnymi i subiektywnymi kryteriami, które powinny być uwidocznione w treści orzeczenia. Rozwinięcie i konkretyzacja tych ogólnych wskazań powinna dokonywać się w konkretnych sprawach - w uzasadnieniach wyroków, poprzez wskazanie czynników, dzięki którym przeprowadzono wnioskowanie o istnieniu naruszenia dobrych obyczajów, ponieważ nie jest dopuszczalne powoływanie się na tę klauzulę bez wskazania, w czym podmiot stosujący prawo upatrywał jej istnienia na tle konkretnej okoliczności. Dobre obyczaje odwołują się bowiem do obiektywnych wartości aksjologicznych powszechnie funkcjonujących i akceptowanych w społeczeństwie⁷².

[148] Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie posiada definicji normatywnej pojęcia „dobrych obyczajów”. Jest ono natomiast przedmiotem licznych opracowań doktryny oraz orzecznictwa. Wskazuje się, że w ujęciu etyczno-moralnym dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania, standardy i zwyczaje, na których treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Źródłem klauzuli dobrych obyczajów w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr są więc zasady, wartości, standardy etyczne i moralne i to one mają decydujący wpływ na kształt dobrych obyczajów i praktyk, które powinni stosować przedsiębiorcy. Dla zastosowania klauzuli generalnej dobrych obyczajów konieczna jest ocena całokształtu okoliczności danego wypadku w ścisłym powiązaniu zachowania zgodnego z dobrym obyczajem z konkretnym stanem faktycznym danej sprawy. Na gruncie takiego ujęcia za sprzeczne z dobrymi obyczajami uznawane są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę lub brak doświadczenia konsumenta, naruszające równorzędność stron umowy, zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta, tj. takie działania, które potocznie określane są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „in minus” od standardów postępowania⁷³.

[149] Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że „istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności”⁷⁴.

[150] W tym miejscu należy wskazać, że zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 ust. 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

[151] W kontekście niniejszego postępowania istotne są także przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796, dalej jako: „upk”), które

⁷² M.Gutowski (red), Kodeks cywilny. Komentarz do art. 5 k.c., (wersja elektroniczna: wyd. 2 Legalis 2018)

⁷³ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804

⁷⁴ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r., XVII Ama 118/04, Legalis nr 78804.

nakładają na przedsiębiorców określone obowiązki przy umowach zawieranych na odległość związane m.in. z obowiązkiem przekazywania konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku.

[152] Zgodnie z art. 39 ust. 3 upk przedsiębiorca jest obowiązany do przekazania konsumentowi informacji, o których mowa w ust. 1, utrwalonych na papierze lub innym trwałym nośniku dostępnym dla konsumenta, przed zawarciem umowy, a gdy umowa jest na życzenie konsumenta zawierana z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który na to nie pozwala - niezwłocznie po jej zawarciu.

[153] W związku z powyższym przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie w ustalonym stanie faktycznym bezprawności działań przedsiębiorcy polegających na naruszeniu zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 upnpr, poprzez stosowanie praktyki określonej w art. 4 ust. 1 upnpr (w odniesieniu do praktyk wskazanych w pkt I.1.1. i I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji) oraz praktyki określonej w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr (w odniesieniu do praktyki wskazanej w pkt I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji) oraz art. 39 ust. 3 upk (w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji).

Model przeciętnego konsumenta

[154] Wskazać należy, iż przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nakazują ocenę zachowania przedsiębiorcy w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Tym samym, aby móc uznać daną praktykę rynkową za nieuczciwą w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr lub art. 6 ust. 1 upnpr, konieczne jest ustalenie modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonywać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów. Przez szczególną grupę konsumentów rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena „nieuczciwości” praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę.

[155] Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego produktu (usługi) informacji, przekazywanej w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego „przeciętność”) polegającą na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można wymagać, aby jego wiedza była kompletna i profesjonalna.

[156] W niniejszej sprawie brak jest przesłanek dla uznania, że zakwestionowane przez Prezesa



Urzędu praktyki skierowane były do szczególnej grupy konsumentów. Stronami umów o świadczenie przez Spółkę usług telekomunikacyjnych są osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz o różnym stopniu świadomości otaczającej ich rzeczywistości, wobec czego konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności adresatów praktyk do szczególnej grupy konsumentów. Tak zdefiniowany przeciętny konsument ma prawo zakładać, że działanie Spółki jako profesjonalisty będzie charakteryzować się uczciwością i rzetelnością, a przede wszystkim, że Spółka nie będzie naruszać prawa oraz świadczyć oferowane usługi profesjonalnie i z zachowaniem należytej staranności.

[157] Grupę klientów T-Mobile tworzą osoby korzystające z usług telekomunikacyjnych, które znajdują się w obszarze świadczenia usług przez Spółkę. Na podstawie zawartej z przedsiębiorcą umowy do usług tych należy np. możliwość wykonywania połączeń telefonicznych, wysyłania wiadomości SMS/MMS czy dostęp do Internetu. Nie można natomiast oczekiwać od przeciętnego konsumenta znajomości wszystkich usług (w tym technologicznych aspektów ich świadczenia takich jak np. możliwość automatycznego sczytania numeru MSISDN abonenta) oraz funkcjonalności, które oferuje swoim abonentom Spółka, w tym m.in. usługi „Zamów z T-Mobile”. Od przeciętnego konsumenta nie można tym samym wymagać świadomości istnienia skomplikowanej sieci powiązań umownych łączących Spółkę z innymi podmiotami (agregatorami/integratorami, dostawcami innych usług i treści cyfrowych) w toku świadczenia przez T-Mobile ww. usługi konsumentom. Od przeciętnego konsumenta można oczekiwać tutaj, że będzie miał świadomość, iż niektóre z ww. usług świadczonych przez Spółkę mogą wiązać się z koniecznością poniesienia dodatkowej opłaty. Konsument może być również świadomy, iż przedsiębiorcy funkcjonujący na rynku umożliwiają (lub pośredniczą) przeprowadzanie różnych transakcji w Internecie i dokonywanie przez konsumentów płatności online z wykorzystaniem telefonu komórkowego (np. płatności BLIK, sms premium itp.). Konsument każdorazowo ma jednak prawo polegać w tym zakresie na rzetelnej informacji przekazanej przez przedsiębiorcę (m.in. o oferowanych przez niego usługach i warunkach ich świadczenia). Ponadto konsument ma prawo oczekiwać od Spółki jako profesjonalisty, a zarazem dostawcy usług telekomunikacyjnych, z którym zawarł stosowną umowę, reakcji w sytuacji zgłoszenia lub zasygnalizowania wystąpienia nieprawidłowości w toku świadczenia usług takich jak np. usługa „Zamów z T-Mobile”. Powyższe powinno się wiązać z podjęciem przez Spółkę konkretnych działań w celu ich wyjaśnienia (w tym okoliczności związanych ze sposobem aktywacji dodatkowo płatnych treści), również w sytuacji, gdy zidentyfikowane nieprawidłowości występują po stronie podmiotu trzeciego (kontrahenta Spółki, z którym współpracuje przy świadczeniu usługi „Zamów z T-Mobile”). Podejmowane przez Spółkę działania w tym zakresie każdorazowo powinny prowadzić do wyeliminowania przypadków nieprawidłowości, w tym również występujących ze strony swoich kontrahentów (na podstawie wiążących stosunków umownych) oraz wprowadzenie odpowiednich standardów zabezpieczeń, które uniemożliwią przypadkowe ponoszenie przez konsumentów dodatkowych opłat za usługi i treści zamówione z wykorzystaniem świadczonych przez Spółkę usług. W sytuacji świadczenia tego rodzaju usług na przedsiębiorcy ciąży również obowiązek weryfikacji ich „działania” w praktyce, w tym w ramach łączących go z kontrahentami stosunków umownych.

[158] Ponadto przeciętny konsument, składając reklamację do przedsiębiorcy w związku



z występującymi nieprawidłowościami po otrzymaniu faktury wskazującej wyższą niż dotychczas opłatę za bliżej nieokreślone usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich, ma prawo oczekiwać rzetelności i profesjonalnego działania ze strony Spółki w oparciu o posiadane i zweryfikowane uprzednio przez nią informacje [w analizowanym przypadku dotyczące okoliczności aktywacji ww. treści, jak również informacji o usłudze „Zamów z T-Mobile” i zasadach (okolicznościach) jej świadczenia]. Przeprowadzona przez przedsiębiorcę analiza powinna dotyczyć wszystkich wskazanych przez konsumenta okoliczności faktycznych i zawierać ich merytoryczną ocenę. Przeciętny konsument ma również prawo oczekiwać, iż dostarczane przez Przedsiębiorcę rachunki wskazujące dodatkowe, ponad wskazane w umowie za usługi telekomunikacyjne, opłaty będą zawierały dane umożliwiające identyfikację za jakie usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” zostały one naliczone.

[159] Nieuzasadnione jest zarazem oczekiwanie, by przeciętny konsument, analizując treść odpowiedzi Spółki na złożoną reklamację (w tym również otrzymanej faktury zawierającej wyższe opłaty) zmuszony był przeprowadzać dodatkową analizę użytych w niej pojęć i nazw (bez uprzednich wyjaśnień w tym zakresie ze strony Spółki) celem zidentyfikowania przyczyny naliczonych opłat, sposobu, zasad oraz podmiotu odpowiedzialnego za ich doliczenie. Konsument ma prawo oczekiwać, iż wskazane przez przedsiębiorcę w odpowiedzi na reklamację informacje będą rzetelne i pozwolą na ewentualne dochodzenie roszczeń. Za niedopuszczalne uznać należy tym samym podawanie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji, w tym również odsyłanie do nieokreślonych podmiotów trzecich (np. kontrahentów, którzy nie ponoszą odpowiedzialności za wskazywane przez konsumentów nieprawidłowości i świadczoną przez przedsiębiorcę telekomunikacyjną usługę „Zamów z T-Mobile”).

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji

[160] Kwalifikacja działania przedsiębiorcy jako nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr wymaga wykazania zaistnienia dwóch przesłanek: sprzeczności z dobrymi obyczajami i istotnego zniekształcenia lub możliwości zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

[161] W toku przeprowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, iż zachowanie T-Mobile polegające na stosowaniu metod uwierzytelnienia płatności niezapewniających konsumentom korzystającym z urządzenia wyposażonego w kartę SIM w sieci Spółki z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej T-Mobile możliwości wyrażenia wyraźnej zgody na doliczenie do rachunku telefonicznego w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich, poprzez automatyczne sczytanie numeru telefonu (MSISDN) konsumenta skutkujące obciążeniem go opłatą w ramach świadczonej przez Spółkę usługi w sytuacji, w której jej aktywacja następuje na stronie internetowej podmiotu trzeciego może być sprzeczne z art. 4 ust. 1 upnpr.



Sprzeczność z dobrymi obyczajami

[162] Za dobry obyczaj w analizowanej sprawie należy uznać wymóg takiego świadczenia usług przez przedsiębiorców na rzecz konsumentów, aby usługi te świadczone były konsumentom za ich wyraźną zgodą, która nie może być dorozumiana z innych oświadczeń woli lub czynności faktycznych, które nie ujawniają w sposób dostateczny woli konsumentów na aktywację danej treści (takich jak np. wejście na stronę internetową, kliknięcie w link w reklamie w Internecie). Za zgodne z dobrym obyczajem należy uznać świadczenie przez Spółkę usługi doliczania do rachunku, w tym wypadku „Zamów z T-Mobile”, w sposób lojalny wobec słabszej strony stosunku zobowiązaniowego, który umożliwia doliczenie do rachunku opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich na podstawie, wyraźnej woli konsumenta, nie zaś jedynie wskazań z systemu teleinformatycznego Spółki (w tym współpracujących z nią kontrahentów) i funkcjonalności rzekomo „potwierdzających”, że konsument korzystający z karty SIM i określonego numeru (MSISDN) znalazł się na stronie internetowej (lub w aplikacji) podmiotu trzeciego, która umożliwiła zamówienie i dokonanie płatności za określoną usługę podmiotu trzeciego. Wskazania z systemów teleinformatycznych (tzw. logi aktywacyjne) przedsiębiorców mające m.in. potwierdzać aktywność konsumenta na stronie nie są w tym wypadku wystarczającym środkiem potwierdzającym świadome wyrażenie zgody przez konsumenta (w szczególności, gdy konsument wskazuje, iż nie wyraził zgody na aktywację płatnej treści i doliczenie opłaty). Zgoda konsumenta powinna być wyraźna i wiązać się z dokonaniem określonych czynności⁷⁵.

[163] Dobry obyczaj obejmował będzie zatem zorganizowanie przez Spółkę świadczonej usługi typu *direct billing* i stosowanych w jej ramach metod autoryzacji płatności w sposób, który zapewni odpowiednie środki zabezpieczające abonentów Spółki przed wystąpieniem nieprawidłowości i naliczeniem dodatkowych opłat, na które konsument nie wyraził zgody, np. wskutek nieprawidłowego przebiegu procesu zamówienia na stronie podmiotu trzeciego lub aktywacji płatnej treści z wykorzystaniem reklamy, linku zamieszczonych w Internecie. W sytuacji, w której do zlecenia aktywacji usługi ma dochodzić na stronie podmiotu trzeciego (lub z wykorzystaniem innej funkcjonalności zapewnianej przez ten podmiot np. ramki czy strony płatniczej, która umożliwia złożenie zamówienia), Spółka powinna każdorazowo przewidywać mechanizmy umożliwiające weryfikację, czy wyrażenie zgody poprzez potwierdzenie złożenia przez konsumenta zamówienia na daną usługę lub treść cyfrową na stronie podmiotu trzeciego (skutkujące doliczeniem płatności do rachunku, a więc świadczeniem również usługi „Zamów z T-Mobile”, która umożliwia zamówienie usługi lub treści cyfrowych oraz dokonanie za nie płatności) rzeczywiście miało miejsce. Przedsiębiorca nie powinien bazować w powyższym zakresie jedynie na wskazaniach z systemów teleinformatycznych oraz posiadanej infrastrukturze w postaci np. serwerów umożliwiających uwierzytelnienie konsumentów jako abonentów Spółki po numerze MSISDN (sprzężonej z infrastrukturą kontrahentów na podstawie zawartych umów), które po automatycznym sczytaniu numeru MSISDN

⁷⁵ Jak wskazano w nb. 18 decyzji, należy podkreślić, że przedmiotem oceny w niniejszej decyzji nie była ocena prawidłowości udzielenia zgody abonenta na uruchomienie usługi z perspektywy art. 349 Pke, który wszedł w życie w trakcie prowadzenia przedmiotowego postępowania. Zgoda na doliczenie do rachunku telefonicznego w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” (dawniej: „Usługa Dostępu T-Mobile”) opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich nie stanowi uprzedniej zgody w rozumieniu art. 349 Pke.



i identyfikacji konsumenta inicjują przekazanie informacji o zamówionej treści cyfrowej oraz opłacie za skorzystanie z określonego serwisu podmiotu trzeciego (z wykorzystaniem tzw. logów aktywacyjnych). Automatyczne sczytanie numeru, który przekazywany jest w nagłówku strony potwierdza bowiem obecność konsumenta na określonej stronie internetowej (w tym umożliwiającej złożenie zamówienia na określoną usługę lub treść cyfrową), nie potwierdza jednak rzeczywistych czynności, które tam wykonał ani przebiegu procesu zamówienia (w tym przekazania konsumentowi wymaganych prawem informacji, akceptacji regulaminu usługi, prawidłowego oznaczenia przycisku do składania zamówienia itd.).

[164] W powyższym kontekście zwrócić należy również uwagę na zawodowy charakter działalności Spółki, która w stosunku do konsumentów stanowi silniejszą stronę stosunku zobowiązaniowego. Po stronie przedsiębiorcy wyróżnić należy określone standardy postępowania, które wiążą się z obowiązkiem zapewnienia konsumentom należytych środków ochrony ich interesów i spełnieniu wymogów staranności zawodowej. Wskazane powyżej wymogi dotyczą nie tylko usług telekomunikacyjnych, ale również innych usług, które są świadczone przez Spółkę we własnym imieniu i na rzecz konsumentów.

[165] W ocenie Prezesa Urzędu opisane w rozstrzygnięciu działania Spółki są sprzeczne z ww. dobrym obyczajem. Spółka nie zapewniała odpowiednich środków zabezpieczających abonentów T-Mobile przed wystąpieniem nieprawidłowości i naliczeniem dodatkowych opłat w ramach świadczonej usługi „Zamów z T-Mobile”.

[166] Zasady świadczenia przez T-Mobile na rzecz abonentów ww. usługi określał m.in. regulamin usługi „Zamów z T-Mobile”, który obowiązywał od dnia 1 czerwca 2020 r. Podstawą świadczenia ww. usługi był również regulamin sprzed zmiany jej nazwy, tj. regulamin „Usługi Dostępu T-Mobile” (obowiązujący od dnia 28 marca 2017 r.). W przywołanych regulaminach zawarto postanowienia, iż ww. usługa jest świadczona przez Spółkę (por. nb. 51 decyzji). Po stronie Spółki leży zatem obowiązek uzyskania zgody konsumenta na doliczenie do rachunku innych płatności i autoryzacji płatności⁷⁶.

[167] Spółka jest podmiotem, który świadczy ww. usługę konsumentom i odpowiada za sposób jej świadczenia, w tym sposób jej autoryzacji. Decyzję w przedmiocie sposobu uzyskania zgody konsumenta na doliczenie do rachunku określonej płatności z wykorzystaniem ww. usługi (w tym ewentualny wymóg autoryzacji płatności w postaci np. kodu PIN przed aktywacją usługi (treści cyfrowej) podmiotu trzeciego) do 9 listopada 2024 r. podejmowała Spółka.

[168] Analiza materiału dowodowego przeprowadzona w toku prowadzonego postępowania wykazała, iż w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”, Spółka do [*****] [*****] w modelu usługi, o którym mowa w nb. 57 pkt a) decyzji nie stosowała metod uwierzytelnienia płatności zapewniających konsumentom korzystającym z urządzenia wyposażonego w kartę SIM w sieci Spółki z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej T-Mobile możliwość wyrażenia wyraźnej zgody na doliczenie do

⁷⁶ Jak wskazano w nb. 18 decyzji, Pke przewiduje dodatkowe obowiązki względem świadczenia usługi *direct billing* (zwanej usługą fakultatywnego obciążenia rachunku), których spełnienie nie jest przedmiotem niniejszego postępowania.



rachunku telefonicznego w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich. Od [*****] Spółka podjęła pierwsze działania mające na celu zaprzestanie nieprawidłowości związanych z nieświadomą aktywacją. Spółka wprowadziła zmiany w sposobie świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”, tj. w stosowanej metodzie uwierzytelnienia płatności w toku świadczenia ww. usługi w modelu usługi z urządzeniem wyposażonym w aktywną kartę SIM w sieci T-Mobile z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Spółki. Wprowadzenie przez Spółkę od[*****] obowiązkowej autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” w ocenie Prezesa Urzędu nie doprowadziło jednak do wyeliminowania wszystkich nieprawidłowości. Jak wskazano w nb. 68 decyzji, przypis 25, skargi od konsumentów wpływały również po wprowadzeniu przez T-Mobile (od [*****]) wymogu autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” z wykorzystaniem kodu PIN, por. skargi wskazane w tabeli, nb. 31 decyzji. Ww. skargi w ocenie Prezesa Urzędu wskazywały na dalsze występowanie nieprawidłowości związanych z aktywacją (konsumenci wskazywali np. iż nie wpisywali otrzymanego kodu PIN na stronie aktywacyjnej). Jak wskazano w nb. 68 decyzji wprowadzenie przez Spółkę wymogu autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” z wykorzystaniem kodu PIN od [*****] nie oznaczało, iż cały proces związany z wymogiem autoryzacji ([*****]) odbywał się po stronie T-Mobile ([*****]).

- [169] W świetle dokonanych w toku postępowania ustaleń zaniechanie praktyki przez Spółkę było wynikiem zmian w sposobie świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” polegających na tym, iż od 31 października 2024 r. Spółka, która świadczy konsumentom usługę „Zamów z T-Mobile” odpowiada w całości za proces związany z wymogiem jej autoryzacji [*****]). Spółka w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” przewiduje wymóg wykorzystania kodu PIN przed aktywacją usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego. W takim przypadku wyraźna zgoda konsumenta na aktywację wiąże się z dokonaniem określonej czynności tj. wymogiem wpisania kodu PIN otrzymanego w wiadomości SMS po uprzednim wpisaniu numeru MSISDN konsumenta na stronie internetowej (lub w aplikacji) służącej do złożenia zamówienia⁷⁷. Dodatkowo Spółka odpowiada za cały proces związany z wymogiem autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile”, [*****], por. nb. 73 Decyzji. [*****]). Wobec powyższego za datę zaniechanie praktyki uznać należy 31 października 2024 r.

- [170] Zgodnie z przeprowadzonymi ustaleniami w modelu usługi „Zamów z T-Mobile” do [*****] [*****] Przedsiębiorca nie przewidywał metod autoryzacji zapewniających konsumentom możliwości świadomego i wyraźnego wyrażenia zgody na doliczenie do rachunku telefonicznego T-Mobile innych płatności przy świadczeniu na ich rzecz usługi „Zamów z T-Mobile” w przypadku urządzenia wyposażonego w kartę SIM w sieci T-Mobile

⁷⁷ Na dzień wydania przedmiotowej decyzji Pke przewiduje obowiązek Spółki zapewnia dla każdego fakultatywnego obciążania rachunku autoryzację usługi zgodnie ze wskazanymi w ustawie wymogami. Analiza spełnienia wymogów dla zapewnienia autoryzacji usługi fakultatywnego obciążania rachunku z Pke nie była przedmiotem niniejszego postępowania.



z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Spółki. W tej sytuacji po wyborze określonej treści lub usługi (abstrahując w tym miejscu od tego, czy do ww. wyboru faktycznie dochodzi czy też aktywacja usługi lub treści cyfrowej następuje poprzez samo kliknięcie w reklamę na stronie internetowej) numer MSISDN konsumenta sczytany zostaje przez stronę internetową lub aplikację mobilną automatycznie (i przekazany w nagłówku strony), **bez konieczności podejmowania dodatkowych działań ze strony abonenta (np. wpisania numeru MSISDN oraz numeru PIN)**. Automatyczne sczytanie numeru zgodnie z wyjaśnieniami Spółki jest możliwe ze względu na skonfigurowanie infrastruktury Spółki i kontrahentów na podstawie zawartych umów i [*****
*****] dostępnego dla ww. podmiotów.

[171] Zamówienie treści cyfrowej lub usługi podmiotu trzeciego następuje na stronie podmiotu trzeciego (w tym z wykorzystaniem funkcjonalności zapewnionej przez kontrahenta), która pozostaje poza kontrolą Spółki. Spółka w toku zamawiania usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego przez abonenta nie weryfikowała samodzielnie prawidłowości wpisanego na ww. stronie aktywacyjnej kodu PIN.

[172] Prezes Urzędu na podstawie licznych skarg konsumentów, które wpłynęły do Urzędu, reklamacji wpływających do Spółki oraz informacji zamieszczonych na portalach internetowych, gdzie konsumenci wprost wskazywali na nieprawidłowości związane z aktywacją serwisów subskrypcyjnych, ustalił, iż w trakcie korzystania z usługi „Zamów z T-Mobile” mogło dochodzić do nieświadomej aktywacji przedmiotowych serwisów i braku wyrażenia zgody na doliczeniu dodatkowej płatności do rachunku telefonicznego. **Sygnaty w tym zakresie dotyczyły różnych płatnych treści i miały charakter powtarzalny.**

[173] Analiza przeprowadzona przez Prezesa Urzędu wykazała, iż podnoszone przez konsumentów nieprawidłowości dotyczyły nieświadomej aktywacji serwisów z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” **w przypadku posługiwania się przez konsumenta urządzeniem wyposażonym w kartę SIM w sieci T-Mobile z włączoną transmisją danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Spółki (w tym również karty SIM umieszczonej w routerze).** W tej sytuacji pomimo braku wyrażenia wyraźnej zgody na obciążenie dodatkowymi opłatami dochodziło do wskazanej powyżej identyfikacji konsumenta jako abonenta T-Mobile po numerze MSISDN (sczytywanym z wykorzystaniem [*****] na stronie internetowej lub aplikacji mobilnej podmiotu trzeciego automatycznie), bez konieczności podejmowania dodatkowych działań ze strony abonenta takich jak wpisanie numeru PIN przez złożeniem zamówienia na określoną treść cyfrową. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że ww. aktywacja (bez wymogu wpisania kodu PIN) dotyczyła również wskazywanych przez konsumentów serwisów „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint” oraz „VODONLINE” i ich aktywacji bez wyrażenia zgody. Konsumenci wskazywali (por. nb. 31 decyzji) m.in.:

-Nie uruchamiałem żadnych subskrypcji ani nie podawałem nigdzie swojego numeru telefonu. Nie odpisywałem również na w/w sms'a, lecz go zignorowałem. Po jakimś czasie zorientowałem się, że faktycznie została mi naliczona opłata

- Problem w tym że wiadomość została wysłana na numer modemu LTE, który służy tylko do udostępniania internetu. Z jego numeru nie da się wysłać SMS, więc nie da się



anulować tej usługi wg informacji dostarczonej przez usługodawcę.

- Wylaczając reklamy w internecie samoczynnie przyszedł mi sms o aktywowaniu serwisu płatnego od numeru 90615. Wycofanie się z aktywacji należy wylac sms o treści STOP ZAPLIUM. Ale nie da się zrezygnować bo taki nr nie istnieje. Oczywiście nic nie zatwierdzałem ani nie akceptowałem.

- zostałem oszukany przez płatny sms, przeglądałem strony w przeglądarce na telefonie nic nie potwierdzałem i w tym czasie przechodzą mi 2 sms

- Nie zgadzam się jednak ze stwierdzeniem, że skorzystałem z transakcji Direct Billing, gdyż nie dokonywałem w ten sposób żadnych zakupów. Nie jest mi znana firma Teleaudio, z którą miałem rzekomo zawrzeć umowę

- naliczono mi opłaty w kwocie 26zł za usługi premium. NIGDY NIE URUCHAMIAŁEM ŻADNYCH USŁUG PREMIUM, nie klikałem, nie aktywowałem, nie dzwoniłem.

[174] Zgodnie z informacjami przekazywanymi przez konsumentów, jak również samą Spółkę w udzielanych odpowiedziach na reklamacje (wbrew stanowisku przekazanemu przez Spółkę Prezesowi Urzędu w toku prowadzonego postępowania), aktywacja płatnych serwisów możliwa była poprzez np. kliknięcie w reklamę bądź konkurs na stronie internetowej. Powyższą informację przekazywali również konsultanci na tzw. czatach przeznaczonych dla obsługi klienta wskazując np. „Czasem akceptacja usługi zaszyta jest na stronie dostawcy i Klient wyraża zgodę poprzez samo wejście lub aktywowanie zakładki”, „Naliczenia te często wprowadzone są również bez naszej wiedzy np. podczas wyłączenia reklamy iksem lub zatwierdzeniem plików Cookies” (por. nb. 117 decyzji).

[175] Na uwagę zasługuje również fakt, iż zmianie w sposobie świadczenia i autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” (tj. zmianie, która uniemożliwiłaby wystąpienie dalszych nieprawidłowości) nie uległa praktyka Spółki, aż do października 2024 r. pomimo licznych sygnałów abonentów wskazujących na dostrzeżone w tym zakresie nieprawidłowości (m.in. w reklamacjach) oraz wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 4 kwietnia 2019 r., które zostało skierowane do T-Mobile.

Uprawdopodobnienie istotnego zniekształcenia zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawarcia lub po jej zawarciu w kontekście praktyki określonej w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji

[176] W ocenie Prezesa Urzędu praktyka Przedsiębiorcy mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta poprzez niezapewnianie konsumentom możliwości wyrażenia wyraźnej zgody na doliczenie do rachunku opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”. Zniekształcenie zachowania przeciętnego konsumenta polegało w tym przypadku na nieświadomej „aktywacji” płatnych usług lub treści cyfrowych. W konsekwencji działań Spółki konsumenci obciążeni zostali przez T-Mobile dodatkowymi opłatami za treści, na które mogli nie wyrazić wyraźnej zgody. Konsumenci narażeni zostali również na dodatkowe, niechciane koszty z tytułu niezamówionych usług. Natomiast w przypadku aktywacji usług za pośrednictwem karty SIM

w routerze konsumenci mogli w ogóle nie zdawać sobie sprawy, że do aktywacji doszło, gdyż sms potwierdzający aktywację nie był łatwo dostępny, a więc nie podejmowali działań w celu wyłączenia subskrypcji. Z uwagi na charakter takich usług (w większości przypadków usług o charakterze subskrypcyjnym) oraz brak rzetelnych informacji dotyczących świadczonej przez Spółkę usługi (por. uwagi do zarzutów wskazanych w pkt I.1.2.-I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji) konsumenci mogli zostać narażeni na długotrwałe obciążenie opłatami za nieświadomie aktywowane usługi.

- [177] Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że zachowanie Spółki wskazane w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji stało w sprzeczności z dobrymi obyczajami i mogło w istotny sposób zniekształcić zachowania rynkowe dotkniętych nimi konsumentów. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki naruszała art. 4 ust. 1 upnpr.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji

- [178] Kwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowanie dotyczy nieprzekazywania konsumentom potwierdzenia warunków zawarcia umowy świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” na trwałym nośniku, co mogło być sprzeczne z art. 39 ust. 3 upk, który znajduje zastosowanie m.in. do umów obejmujących usługi płatnicze.
- [179] Powyższe przepisy, określając formę utrwalenia przekazywanych konsumentowi informacji lub treści oświadczeń woli albo wiedzy składanych przez strony umowy, mają na celu ochronę interesów konsumenta. Obowiązek przekazania konsumentowi potwierdzenia warunków umowy zawartej na odległość istnieje tutaj niezależnie od nakazu dostarczenia konsumentowi informacji na etapie przedkontraktowym (art. 39 ust. 1 upk).
- [180] Art. 39 ust. 1 upk *„Artykuł 39 reguluje obowiązki informacyjne w zakresie usług finansowych na odległość, u podstaw których leży unijna idea ochrony konsumenta przez informację, będąca wyrazem występującej między profesjonalistą a konsumentem asymetrii informacyjnej. Prawo konsumenta do uzyskania informacji o przedmiocie i warunkach świadczenia usługi finansowej, które umożliwiają mu ocenę jego sytuacji i swobodne podjęcie decyzji, to jedno z jego zasadniczych praw. Na straży jego wykonania są będące jego odpowiednikiem, nakładane na przedsiębiorców (w tym przypadku dostawców usług finansowych, zwanych też instytucjami finansowymi) obowiązki informacyjne. Ich celem jest zapewnienie konsumentowi prawdziwych, jasnych i wystarczających informacji na temat oferowanych i sprzedawanych usług finansowych na różnych etapach relacji z ich dostawcą: przedkontraktowym (przed zawarciem umowy), kontraktowym (w samej umowie o usługę finansową) i postkontraktowym (zapewnienie informacji w okresie jej obowiązywania na etapie jej wykonywania)”⁷⁸.*

⁷⁸ E. Rutkowska-Tomaszewska [w:] *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*, red. D. Lubasz, M. Namysłowska, Warszawa 2025, art. 39.

Kwalifikacja usługi „Zamów z T-Mobile” jako usługi płatniczej

- [181] Na podstawie wyjaśnień Spółki złożonych w toku przedmiotowego postępowania (w piśmie z dnia 14 października 2020 r. oraz w piśmie z dnia 12 sierpnia 2021 r.) Prezes Urzędu ustalił, iż T-Mobile uznaje ww. usługę za usługę płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2019 r. poz. 659). Spółka wskazała, iż w toku świadczenia przedmiotowej usługi T-Mobile nie przewiduje możliwości nabycia produktów (treści cyfrowych lub usług) powyżej limitów określonych w art. 6 pkt 12 ustawy o usługach płatniczych (równowartość w walucie polskiej 50 euro dla jednej transakcji, 300 euro dla łącznej sumy).
- [182] W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu zwrócił się o wyrażenie stanowiska przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie możliwej klasyfikacji świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”. Uwzględniając stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 1 września 2020 r., Prezes Urzędu ustalił, iż świadczona przez Spółkę usługa wypełnia przesłanki, o których mowa w art. 6 pkt 12 lit. a) ustawy o usługach płatniczych, tj. transakcji płatniczej (objętej wyłączeniem przedmiotowym oraz kwotowym) przeprowadzanej przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, która dokonywana jest obok usług telekomunikacyjnych na rzecz użytkownika końcowego i doliczona do należności za usługi telekomunikacyjne **w celu nabycia treści cyfrowych** (niezależnie od urządzenia stosowanego do nabycia lub wykorzystania treści cyfrowych). Powyższe wyłączenie zgodnie z ustawą o usługach płatniczych znajdzie zastosowanie w sytuacji, gdy **wartość** pojedynczej transakcji płatniczej nie przekracza równowartości w walucie polskiej 50 euro oraz łączna wartość transakcji płatniczych dotyczących jednego użytkownika końcowego, także w przypadku gdy należności za usługi telekomunikacyjne są opłacane z góry, nie przekracza równowartości w walucie polskiej 300 euro miesięcznie, przy czym kwoty wyrażone w euro oblicza się przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu 31 października poprzedniego roku. Powyższą kwalifikację potwierdza również regulamin usługi „Zamów z T-Mobile” ważny od dnia 10 listopada 2024 r. W treści ww. wzorca w pkt 3.7 wskazano wprost powyższe limity.
- [184] W konsekwencji usługę „Zamów z T-Mobile” należy uznać za usługę płatniczą (objętą ww. wyłączeniem).
- [185] Zgodnie z ustaleniami poczynionymi przez Prezesa Urzędu w toku przedmiotowego postępowania usługę „Zamów z T-Mobile” zakwalifikować więc należy jako usługę płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2025 r. poz. 611), która z uwagi na wartość nabywanych produktów lub treści cyfrowych w toku jej świadczenia podlegać będzie wyłączeniu spod stosowania przepisów ww. ustawy przewidzianemu w art. 6 pkt 12 ww. ustawy. Powyższe znajduje potwierdzenie również w stanowisku Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego oraz treści regulaminu usługi „Zamów z T-Mobile” ważnego od dnia 10 listopada 2024 r. **Nie wpływa to jednak na kwalifikację ww. usługi jako usługi płatniczej.**
- [186] Ww. usługa zakwalifikowana będzie mogła zostać również jako usługa finansowa świadczona przez Spółkę na rzecz konsumentów na podstawie umów zawartych na odległość.
- [187] Przepisy ustawy o prawach konsumenta nie definiują pojęcia usługi finansowej.

W drodze wykładni prounijnej - na potrzeby stosowania art. 4 ust. 2 upk - pojęcie to trzeba rekonstruować z uwzględnieniem art. 2 lit. b dyrektywy 2002/65⁷⁹ oraz art. 2 pkt 12 dyrektywy 2011/83⁸⁰. W powołanych przepisach unijnych usługę finansową zdefiniowano jako każdą usługę o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub **płatniczym** (zob. także poprzednio obowiązujący art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, tj. Dz.U.2012.0.1225, akt archiwalny)⁸¹.

[188] Wbrew stanowisku Spółki, które dotyczyło wyłączeń wskazanych w ustawie o prawach konsumenta (por. nb. 86 decyzji), zastosowania nie znajdzie tutaj art. 4 ust. 2 upk⁸², zgodnie z którym przepisów ww. regulacji *nie stosuje się do umów dotyczących usług finansowych, w szczególności: czynności bankowych, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowych, umowy nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego albo specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego i nabycia lub objęcia certyfikatów inwestycyjnych funduszu inwestycyjnego zamkniętego, usług płatniczych, z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 i 5, i umów dotyczących usług finansowych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, do których stosuje się przepis art. 7ab.*

[189] Podkreślić należy, iż wyłączenie przewidziane w art. 4 ust. 2 upk nie znajduje zastosowania do **umów o usługi finansowe zawierane przez konsumenta na odległość** (regulacja wyłącza zastosowanie przepisów ustawy do wszystkich umów dotyczących usług finansowych, które nie są umowami zawieranymi na odległość w myśl art. 2 pkt 1 upk).

[190] Zgodnie z art. 2 ust. 1 upk umowa zawarta na odległość oznacza umowę zawartą z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie. Tym samym pojęcie umowy zawartej na odległość z art. 2 pkt 2 upk odpowiada tożsamemu pojęciu (distance contract) zdefiniowanemu w art. 2 lit. a dyrektywy 2002/65/WE⁸³.

[191] Cechą charakterystyczną umowy zawartej na odległość jest sposób dokonania czynności prawnej. Umowa jest zawierana bez jednoczesnej, fizycznej obecności stron w jednym miejscu w przestrzeni. W procesie komunikacji - ze względu na odległość - strony muszą

⁷⁹ Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE, Dz.U. L 271 z 9.10.2002, pp. 16-24.

⁸⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, Dz.U. L 304 z 22.11.2011, pp. 64-88.

⁸¹ Czech T. (w:) Komentarz do art. 4 ustawy o prawach konsumenta (pkt 83). Prawa konsumenta. Komentarz, Wydanie II, WKP, 2020 (dostęp: Lex).

⁸² Art. 4 ust. 2 w brzmieniu ustawy z dnia 1.12.2022 r. (Dz.U. z 2022 r. poz. 2581), która weszła w życie 1.01.2023 r.

⁸³ Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE, Dz.U. L 271 z 9.10.2002, pp. 16-24.

skorzystać z pośrednictwa urządzenia do przekazywania informacji (mechanicznego, elektronicznego itp.). Zawarcie omawianej umowy musi zaś następować z wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość np. strony internetowej, poczty elektronicznej czy telefonu.

[192] Mając na uwadze powyższe do świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” zastosowanie znajdują więc przepisy i obowiązki ciężące na przedsiębiorcy **wynikające z ustawy o prawach konsumenta (w tym zawarte w rozdziale 5 ww. ustawy dotyczącym umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość).**

[193] W analizowanym przypadku kluczową kwestię stanowi również pojęcie trwałego nośnika, który zgodnie z art. 2 ust. 4 upk określony jest jako materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, **w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.**

[194] Trwałym nośnikiem w rozumieniu art. 2 pkt 4 upk, może być papier oraz narzędzie (urządzenie) mające na celu przechowywanie i odczytywanie informacji w postaci cyfrowej (elektronicznej), w tym optycznej np. pamięć USB, płyty CD, DVD, karty pamięci lub dyski twarde komputerów, a także poczta elektroniczna⁸⁴. Za trwały nośnik uznać należy również treści (np. dokumenty w formie pliku pdf) udostępniane przez przedsiębiorców z wykorzystaniem określonych funkcjonalności (oraz spełniające wymogi określone w art. 2 ust. 4 upk) zamieszczone na stronach internetowych lub serwisach przedsiębiorcy.

[195] Za trwały nośnik w rozumieniu ww. przepisu uznać należy również wiadomości SMS oraz MMS (po spełnieniu określonych warunków w zakresie treści takich wiadomości i przekazania określonych prawem informacji), uwzględniając właściwości techniczne takich nośników, które co do zasady nie pozwalają na przekazanie konsumentom pełnych informacji. *Przesłana w ten sposób wiadomość posiada cechy trwałego nośnika i swoim charakterem stanowi kompilację poczty elektronicznej oraz dysku twardego komputera. Przesyłana wiadomość kierowana jest na indywidualny, wskazany przez odbiorcę numer telefonu i zapisywana jest w pamięci urządzenia lub na karcie SIM. Konsument posiada możliwość przechowywania otrzymanych wiadomości oraz zachowuje dostęp do przekazanych informacji w przyszłości w niezmienionej formie. To wyłącznie od konsumenta zależy, przez jak długi czas zachowa wiadomość*⁸⁵.

[196] W uzasadnieniu projektu ustawy o prawach konsumenta wskazano, iż „*jakkolwiek poczta elektroniczna nie jest ani 'materiałem', ani 'urządzeniem', o których mowa w ww. definicji [art. 2 ust. 4 upk - przypis własny], to przy komunikowaniu się przy pomocy poczty elektronicznej przekazywane informacje są utrwalane na trwałych nośnikach,*

⁸⁴ Por. motyw 23 dyrektywy 2022/83/UE zgodnie z którym *Trwałe nośniki umożliwiają konsumentowi przechowywanie informacji tak długo, jak jest to dla niego konieczne w celu ochrony swoich interesów wynikających ze stosunków łączących go z przedsiębiorcą. Takie nośniki powinny obejmować w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci lub dyski twarde komputerów, a także pocztę elektroniczną.*

⁸⁵ Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2017, nr 3(6), Trwały nośnik w obrocie konsumenckim, J.M.Szczygiel, dostęp: Legalis.

np. na serwerze odbiorcy, co w praktyce oznacza, że posłużenie się pocztą elektroniczną do przekazania informacji, co do których projekt wymaga, aby były utrwalone na trwałym nośniku, będzie spełniać ten wymóg”⁸⁶.

[197] Nośnik musi mieć - *verba legis* - charakter trwały. Powinien umożliwiać przechowywanie i odtwarzanie informacji przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te mają służyć. W tym kontekście należy uwzględniać interesy stron kształtujące się na tle danej umowy między przedsiębiorcą a konsumentem.

[198] O trwałym nośniku można mówić wyłącznie wówczas, gdy dany materiał lub urządzenie będzie **pozwalając na utrwalenie przekazanej informacji i jej odtworzenie w niezmienionej treści przez co najmniej odpowiedni okres**. Istotną cechą trwałych nośników jest więc umożliwienie konsumentowi przechowywania informacji tak długo, jak jest to dla niego konieczne w celu ochrony swoich interesów wynikających ze stosunków łączących go z przedsiębiorcą.

[199] *Możliwość zakwalifikowania konkretnego materiału, urządzenia lub narzędzia jako trwałego nośnika uwarunkowana jest zatem posiadaniem przez niego:*

- 1. zdolności do przechowywania informacji;*
- 2. możliwości odtworzenia przechowywanych informacji w niezmienionej formie;*
- 3. trwałości, umożliwiającej niezakłócony dostęp do zawartych w nim treści przynajmniej przez czas odpowiedni, do celów, jakim zgromadzone na nim informacje służą.*

Dopiero kumulatywne wystąpienie tych cech pozwala na zakwalifikowanie danego nośnika jako „trwałego nośnika”⁸⁷.

[200] Co do zasady, spełnienie wymogu przekazania konsumentowi przez przedsiębiorcę informacji na trwałym nośniku nie powinno być związane z działaniami konsumenta, takimi jak wyszukanie odpowiedniego wzorca umownego na stronie internetowej, aplikacji przedsiębiorcy czy zapisaniem informacji zawartych na wyświetlonej stronie internetowej na twardym dysku lub innym nośniku⁸⁸. W ocenie Prezesa Urzędu w ww. sytuacji każdorazowo analizie podlegać powinny stosowane przez przedsiębiorcę na stronach internetowych czy serwisach dodatkowe funkcjonalności. Za spełnienie funkcji trwałego nośnika nie można uznać zamieszczenia informacji (np. pliku pdf) na stronie internetowej czy serwisie kontrolowanym przez przedsiębiorcę, który uprawniony będzie do późniejszej modyfikacji zawartych w nich treści. W takim przypadku konieczne jest zapewnienie przez przedsiębiorcę również określonych funkcjonalności, które zagwarantują, iż dany materiał lub urządzenie będzie pozwalało na utrwalenie przekazanej informacji w niezmienionej treści przez określony okres i jej odtworzenie (w tym także w sytuacji, w której konsument nie zapisze informacji od razu po zawarciu umowy).

[201] Analiza materiału dowodowego wykazała, iż w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” Spółka do 30 października 2024 r. nie wypełniała ciążącego na niej obowiązku przekazania

⁸⁶ Uzasadnienie projektu ustawy o prawach konsumenta, Druk Sejmowy nr 2076, Sejm Rzeczypospolitej Polskiej VII Kadencji, s. 5.

⁸⁷ *Trwały nośnik w obrocie konsumenckim*, J.M.Szczygiel, IKAR 2017 nr 3 (dostęp: Legalis).

⁸⁸ Por. także D. Lubasz (w:) *Ustawa...*, red. M. Namysłowska, D. Lubasz, s. 51-53.

konsumantom potwierdzenia zawarcia umowy świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”, która umożliwia zamówienie i dokonanie płatności za treści cyfrowe (inne usługi) podmiotów trzecich na trwałym nośniku. Powyższe potwierdzają również wyjaśnienia T-Mobile złożone w toku przedmiotowego postępowania (por. nb. 88 decyzji).

[202] W ocenie Prezesa Urzędu Spółka [*****] podjęła działania zmierzające do zaniechania ww. praktyki poprzez wprowadzenie zmian w treści wiadomości otrzymywanych przez konsumentów po aktywacji usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”. W treści ww. wiadomości wskazane zostało, iż **opłata za ww. treści zostanie dodana do rachunku za telefon lub pobrana ze środków za doładowanie w ramach usługi „Zamów z T-Mobile”** (por. nb. 80 decyzji). Zmiany w treści ww. wiadomości wprowadzone zostały przez Spółkę [*****]. Zaniechanie praktyki przez Spółkę w ocenie Prezesa Urzędu było wynikiem zmian w treści ww. wiadomości SMS oraz zmian podmiotu, który przygotowuje i wysyła konsumentom ww. wiadomości. Wysyłaniem i przygotowywaniem treści ww. wiadomości od 31 października 2024 r. zajmuje się Spółka (nie zaś jej kontrahent), por. nb. 84 decyzji.

[203] Mając na uwadze powyższe, w analizowanej sprawie rozważyć należy możliwość spełnienia przez Spółkę obowiązku przekazywania abonentom potwierdzeń warunków zawarcia umowy na trwałym nośniku, w sytuacji posługiwania się **wiadomością SMS**, którą w toku świadczenia ww. usługi otrzymują abonenci T-Mobile oraz **treść takich wiadomości i zawarte w niej informacje** (obowiązek przekazania wymaganych prawem informacji dotyczących usługi „Zamów z T-Mobile” na gruncie art. 39 ust. 1 w zw. z art. 39 ust. 3 upk).

[204] Jak już zostało wskazane powyżej, za trwały nośnik uznać należy wiadomość SMS, w sytuacji, gdy umożliwia ona przechowywanie informacji kierowanych do konsumenta osobiście oraz umożliwia dostęp do takich informacji w przyszłości zagwarantowany przez odpowiedni okresu czasu (odpowiedni do celów, jakim przekazane informacje służą). Powinna ona być również narzędziem, które pozwoli na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiennym formacie. Powyższe właściwości spełniają wiadomości SMS otrzymywane przez abonentów Spółki w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”.

[205] Odnosząc się do treści takich wiadomości i zawartych w nich informacji, w pierwszej kolejności, należy mieć na względzie specyfikę takich nośników, które co do zasady nie pozwalają na przekazanie konsumentowi pełnych informacji.

[206] Zgodnie ze stanowiskiem wyrażonym w piśmiennictwie (Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2017, nr 3(6), *Trwały nośnik w obrocie konsumenckim*, J.M.Szczygiel): *możliwość uznania za trwały nośnik wiadomości SMS i/lub MMS w konkretnej sytuacji uzależniona będzie w konsekwencji od zdolności takiego nośnika do przekazania minimalnego zakresu informacji. W motywie 36 dyrektywy 2011/83/UE prawodawca europejski zaakcentował konieczność dostosowania wymogów informacyjnych w przypadku umów zawieranych na odległość w taki sposób, by uwzględnić ograniczenia techniczne niektórych nośników, takie jak ograniczenia związane z liczbą znaków na ekranie niektórych telefonów komórkowych lub ograniczenia czasowe dotyczące reklam telewizyjnych. W takich sytuacjach przedsiębiorca powinien spełnić minimalne wymogi informacyjne i odesłać konsumenta do innego źródła informacji, na przykład podając bezpłatny numer telefonu lub hipertączę do strony internetowej przedsiębiorcy,*



na której stosowne informacje są bezpośrednio udostępnione i łatwo dostępne. Z kolei art. 8 ust. 4 dyrektywy 2011/83/WE wskazuje na minimalny zakres informacji, jakie powinny zostać przekazane konsumentowi [przed zawarciem umowy-przypis własny], jeżeli umowa jest zawarta przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, przewidującego ograniczoną przestrzeń lub czas na przedstawienie informacji. Wśród informacji tych są informacje dotyczące głównych cech towarów lub usług, oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny, prawa do odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a jeśli umowa została zawarta na czas nieoznaczony - warunków rozwiązania umowy, o których to informacjach mowa w art. 6 ust. 1 lit. a, b, e, h i o dyrektywy. Pozostałe informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1, udzielane są przez przedsiębiorcę konsumentowi w odpowiedni sposób zgodnie z ust. 1 tego artykułu. Analogiczne rozwiązanie zostało przyjęte w ustawie o prawach konsumenta w odniesieniu do środka porozumiewania się na odległość, którego właściwości techniczne ograniczają rozmiar możliwych do przekazania informacji lub czas na ich przedstawienie (art. 19 upk dotyczący informacji przekazywanych konsumentowi przed zawarciem umowy - przypis własny)⁸⁹.

[207] Prezes Urzędu ustalił, iż w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”, abonenci Spółki do [*****] otrzymywali jedynie wiadomości dotyczące aktywacji płatnych usług lub treści podmiotów trzecich w formie SMS po akceptacji zamówienia. Do abonentów przesyłane były ww. informacyjne wiadomości po dokonaniu odpowiednich czynności na stronach internetowych np. wciśnięciu przycisku „Zamawiam i płacę” (por. nb. 87 decyzji). Dotyczyły one zamówionych i opłaconych z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” treści cyfrowych podmiotów trzecich, nie zaś usługi świadczonej przez T-Mobile (kwalifikowanej jako usługa płatnicza, do której zastosowanie znajdzie art. 39 ust. 1 w zw. z art. 39 ust. 3 upk).

[208] Przykładowe treści wiadomości SMS brzmiały następująco:

„Za chwilę otrzymasz dostęp do VODONLINE: koszt 21,99zł/7 dni. Rezygnacja: STOP VODONLINE na 80460 (0zł). E-mail:bok@digitalglobalpass.com Tel.223121852”

„Graj w najlepsze gry bez limitu. Wizzgames to portal z dużym wyborem najlepszych gier. Masz pytania? Kontakt info.pl@wizzgames.com lub 21165917. Rezygnacja?Wyslij stop wizzgames na 80615 (0zł). Koszt 18,45zł z VAT co 7 dni.Reg: <https://smrt.re/pl-5h5u>”).

[209] Ww. wiadomości zawierają ogólne informacje dotyczące usług VODONLINE oraz Wizzgames świadczonych przez podmioty trzecie (w analizowanym przypadku nazwę serwisu, koszt, czas trwania umowy, sposób rezygnacji z usługi o charakterze subskrypcji itp.). Na marginesie warto tutaj podkreślić, iż treść takich wiadomości (dot. treści cyfrowej podmiotu trzeciego) powinna każdorazowo wskazywać minimalny zakres informacji, jaki powinien zostać przekazany konsumentowi, jeżeli umowa jest zawarta przy użyciu środka porozumiewania się na odległość (do ww. umów o usługi i treści cyfrowe podmiotów trzecich zastosowanie znajdzie art. 21 ust. 1 upk w zw. z art. 19 ust. 1 upk), w tym oznaczenie przedsiębiorcy oraz odesłania konsumenta do innego źródła informacji dot. usługi (regulaminu).

⁸⁹ Trwały nośnik w obrocie konsumenckim, J.M.Szczygiel, IKAR 2017 nr 3 (dostęp: Legalis).

[210] Analiza przekazanych przez Spółkę treści wiadomości SMS wykazała, iż do [*****] nie zawierały one wymaganych prawem informacji na gruncie art. 39 ust. 3 upk w zw. z art. 39 ust. 1 upk, który znajdzie zastosowanie do świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”. Przekazywane informacje (abstrahując od ich zgodności z art. 21 ust. 1 upk) dotyczyły zakupionych treści cyfrowych lub usług podmiotów trzecich. Dodatkowo, do 30 października 2024 r. ww. wiadomości wysyłane były przez kontrahenta Spółki (agregatora). Jak wskazano w nb. 201 decyzji zaniechanie praktyki przez Spółkę było wynikiem zmian w treści ww. wiadomości SMS oraz zmian podmiotu, który przygotowuje i wysyła konsumentom ww. wiadomości.

[211] W ocenie Prezesa Urzędu w przypadku świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” za istotne uznać należy wskazanie przez przedsiębiorcę w treści wiadomości SMS przynajmniej tych cech świadczenia, które umożliwiają identyfikację świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” tj. usługi w ramach, której dochodzi do naliczenia dodatkowej opłaty konsumentom za serwisy podmiotów trzecich i głównych cech (istotnych właściwości) takiego świadczenia oraz jego przedmiotu (w tym produktu/usługi za który nastąpiła płatność z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi). W analizowanym przypadku do takich informacji należeć będą dane umożliwiające identyfikację usługi „Zamów z T-Mobile” w ramach, której nastąpiła aktywacja określonego serwisu i pobranie opłaty, nazwa takiej usługi, oznaczenie podmiotu jej świadczącego, zakupionego produktu, cena, sposób oraz termin zapłaty.

[212] Tym samym za niewystarczające w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać powołanie się w treści wiadomości jedynie na ogólne informacje, gdzie konsument powinien poszukiwać potwierdzenia zawarcia umowy w sytuacji, gdy strona (np. strona internetowa przedsiębiorcy), do której odsyła SMS nie spełnia wymogu niezmienności.

[213] W ocenie Prezesa Urzędu nawet zamieszczenie przez Spółkę w treści ww. wiadomości SMS hiperlinku, który przekierowywałby wprost do strony internetowej przedsiębiorcy z potwierdzeniem warunków zamówionej usługi „Zamów z T-Mobile” np. w formie pliku pdf, nie spełniłoby wymogu trwałego nośnika wskazanego w ustawie o prawach konsumenta. W powyższym przypadku bowiem mamy do czynienia z odesłaniem do strony internetowej kontrolowanej przez Spółkę, która zamieszczając określone materiały na ww. stronie internetowej, chcąc spełnić wymóg trwałego nośnika, **nie może być uprawniona do ich usuwania w dowolnym momencie lub zastępowania innymi**. Zgodnie ze stanowiskiem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie Content Services Ltd przeciwko Bundesarbeitskammer *za trwały nośnik w rozumieniu art. 5 ust. 1 dyrektywy 97/7/WE nie może zostać uznana strona internetowa, w przypadku której zawarte na niej informacje są dostępne konsumentom wyłącznie za pośrednictwem linku przekazanego przez sprzedawcę*⁹⁰.

[214] Jak zauważył Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie BAWAG⁹¹ „(...) aby stronę internetową można było uznać za <<trwały nośnik>> w rozumieniu tego przepisu, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez

⁹⁰ Wyr. w sprawie Content Services Ltd przeciwko Bundesarbeitskammer, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419, pkt 46.

⁹¹ Wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 25 stycznia 2017 r. w sprawie BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG przeciwko Verein für Konsumenteninformation, sygn. C-375/15, ECLI:EU:C:2017:38.

dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną”. Pogląd taki należy uznać za aktualny także na gruncie przepisów upk.

- [215] O nieprzekazywaniu przez Spółkę wymaganych prawem informacji w treści wiadomości SMS świadczą również sygnały napływające od konsumentów, którzy w przypadku otrzymania przedmiotowych wiadomości SMS nie mieli wiedzy na temat świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” (określanej przez Spółkę w odpowiedziach na reklamacje konsumentów również jako usługa „direct billing”) oraz jej właściwościach.
- [216] Negatywne skutki praktyki w zakresie braku potwierdzenia zawarcia umowy na ww. usługę dodatkowo zwiększała możliwość uruchomienia przedmiotowych serwisów z wykorzystaniem karty SIM aktywnej w sieci Spółki znajdującej się w routerze (z przypisanym do T-Mobile numerem telefonu) zapewniającej dostęp do Internetu mobilnego. Wówczas wiadomość SMS informująca o aktywacji płatnych serwisów (abstrahując w tym momencie od jej poprawności i spełnieniu wymagań wskazanych w upk) otrzymywana była na ww. router. W praktyce utrudniało to zapoznanie się konsumentów z jej treścią oraz pozyskanie informacji o aktywowanych serwisach, za które płatność naliczona została z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi.
- [217] Podsumowując, w ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że Spółka nie przekazywała konsumentom potwierdzenia warunków zawarcia umowy usługi „Zamów z T-Mobile” na trwałym nośniku. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki narusza art. 39 ust. 3 upk.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji

- [218] W toku przeprowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, iż zachowanie T-Mobile polegające na udzielaniu niepełnych odpowiedzi na reklamacje konsumentów, którzy skorzystali z usługi „Zamów z T-Mobile”, poprzez brak merytorycznego odniesienia się do zastrzeżeń konsumentów lub udzielanie niepełnej informacji o tej usłudze, okolicznościach jej świadczenia, co może utrudniać konsumentom prawidłowe korzystanie z tej usługi i dochodzenie roszczeń, mogło naruszyć art. 4 ust. 1 upnpr.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

- [219] Za dobry obyczaj w analizowanej sprawie należy uznać obowiązek merytorycznego rozpatrzenia reklamacji i udzielenia przez Spółkę konsumentom składającym reklamacje istotnych informacji o świadczonej usłudze, w szczególności w przypadku nieuwzględnienia reklamacji. Takie działania wpisują się w wynikającą z dobrych obyczajów zasadę niewykorzystywania przewagi silniejszej strony umowy oraz lojalności wobec kontrahenta. Spółka jako podmiot trudniący się profesjonalnie świadczeniem usług telekomunikacyjnych oraz tzw. usług „dodatkowych” takich jak np. usługa „Zamów z T-Mobile”, posiada wiedzę na temat technologicznych i prawnych aspektów świadczenia ww. usług. W niniejszym stanie faktycznym dobry obyczaj obejmował więc będzie przekazywanie konsumentom najbardziej podstawowych (istotnych) informacji o świadczonej usłudze „Zamów z T-

Mobile” (nazwie usługi, podmiocie ją świadczącym, sposobie wyrażenia zgody na świadczenie usługi i jej aktywację) i merytoryczne ustosunkowanie się do zastrzeżeń konsumentów (w tym weryfikację, opis sposobu i okoliczności aktywacji danej treści podmiotu trzeciego z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi) w sytuacji wskazującej na brak zgody na płatność i nieświadomą aktywację serwisu podmiotu trzeciego.

[220] W analizowanym kontekście należy mieć na uwadze ustawę o prawach konsumenta, która potwierdza ww. wykładnię. Zgodnie z art. 7a upk, jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Powyższe oznacza również, iż odpowiedź na reklamację powinna zawierać określone informacje, tak by odpowiedź udzieloną przez przedsiębiorcę uznać można było za kompletną. W odpowiedzi na reklamację przedsiębiorca musi w sposób merytoryczny (pozytywnie lub negatywnie) ustosunkować się do zastrzeżeń i ewentualnych roszczeń konsumenta. Z odpowiedzi powinno wynikać, czy i w jakim zakresie przedsiębiorca uznaje zastrzeżenia i roszczenia konsumenta za uzasadnione. Nie można uznać za odpowiedź na reklamację - w rozumieniu art. 7a - wypowiedzi przedsiębiorcy, które nie odnoszą się merytorycznie do reklamacji złożonej przez konsumenta⁹².

[221] W ocenie Prezesa Urzędu zachowanie Spółki uznać należy za sprzeczne z ww. dobrym obyczajem. Spółka nie przekazywała podstawowych (istotnych) informacji o świadczonej usłudze „Zamów z T-Mobile” oraz o okolicznościach jej świadczenia. Spółka pomimo podnoszonych przez konsumentów nieprawidłowości wskazujących na brak zgody na płatność i nieświadomą aktywację płatnych treści nie odnosiła się merytorycznie do zastrzeżeń konsumentów (w tym nie weryfikowała i nie opisywała sposobu i okoliczności aktywacji danej treści podmiotu trzeciego z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi). W ocenie Prezesa Urzędu w analizowanym stanie faktycznym nie można przekazywanych w odpowiedziach na reklamację wyjaśnień Spółki uznać za wyczerpujące przekazanie konsumentowi istotnych informacji dotyczących świadczonej przez T-Mobile usługi i łączącego go ze Spółką stosunku zobowiązaniowego, w tym również w zakresie dotyczącym okoliczności i sposobu aktywacji płatnych treści z jej wykorzystaniem. Spółka w treści udzielanych konsumentom odpowiedzi nie odnosiła się merytorycznie do wskazywanych przez konsumentów zastrzeżeń.

[222] Spółka w odpowiedziach na reklamacje przekazywała przede wszystkim informacje dotyczące treści cyfrowych (lub usług) podmiotów trzecich, za które płatność nastąpiła z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”. Tymczasem z treści reklamacji konsumentów wynikało, że nie mają oni wiedzy o świadczonej przez Spółkę usłudze, która umożliwiła naliczenia dodatkowych opłat, w tym zasadach i warunkach jej świadczenia oraz samym mechanizmie „doliczania do rachunku”, w szczególności o sposobie autoryzacji płatności, który do [*****] (tj. do momentu podjęcia przez Spółkę pierwszych działań mających na celu zaprzestanie nieprawidłowości związanych z aktywacją, por. nb. 68 decyzji) mógł mieć miejsce przez automatyczne sczytanie numeru (tj. bez konieczności dokonywania dodatkowych czynności ze strony konsumenta jak np. wpisanie kodu PIN na

⁹² T. Czech [w:] Prawa konsumenta. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 7(a), dostęp: LEX.



stronie internetowej podmiotu trzeciego⁹³ - por. uwagi dot. praktyki, o której mowa w pkt I.I.1. rozstrzygnięcia decyzji).

[223] Podkreślić należy, iż Spółka w większości odpowiedzi na reklamacje abonentów posługiwała się anglojęzyczną nazwą „*direct billing*”, bez wyjaśnienia na czym polega ww. usługa i sposób aktywacji płatnych treści z jej wykorzystaniem. Ponadto T-Mobile w treści odpowiedzi na reklamacje mogła sugerować, iż ww. usługa świadczona jest przez podmiot trzeci (kontrahenta) np. „*Direct Billing to usługa należąca do firmy zewnętrznej*”, „*opłaty widoczne na fakturach w pozycji „Inne Opłaty” to opłaty powstałe w wyniku skorzystania z usługi Direct Billing świadczonej przez firmę justpay.pl*” (por. nb. 117 decyzji, pogrubienia własne). Z otrzymanych skarg oraz reklamacji skierowanych do Spółki wynika, iż wskazywane przez konsumentów dodatkowe opłaty naliczone za serwisy z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” określane były często jako „*usługi premium*”, „*WAP Specjalny/Direct billing*” lub „*usługi premium (direct billing)*”, co może sugerować brak wiedzy i świadomości konsumentów na temat świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”.

[224] W odpowiedziach na reklamacje jedynie w nielicznych przypadkach Spółka odnosiła się do okoliczności wskazanych przez konsumentów (możliwości wprowadzenia w błąd, braku świadomości konsumenta o aktywacji określonego serwisu). Z przekazanych przez Spółkę odpowiedzi nie wynika ponadto, iż dokonywała ona merytorycznej analizy okoliczności aktywacji i weryfikacji jej sposobu np. czy aktywację określonego serwisu rzeczywiście poprzedzał wymóg autoryzacji usługi „Zamów z T-Mobile” w postaci kodu PIN (w przypadku wymogu dodatkowej autoryzacji) i potwierdzenie przez konsumenta zamówienia płatnej treści w postaci przycisku „*Zamawiam i płacę*” (lub podobnego)⁹⁴. Część reklamacji rozpatrywanych była przez Spółkę negatywnie. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Spółka, w niektórych przypadkach, podkreślała, iż pomimo braku nieprawidłowości leżących po jej stronie (braku odpowiedzialności za stwierdzone nieprawidłowości) w drodze jednostkowej decyzji zadecydowała o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji abonenta (por. nb. 117 decyzji).

[225] W niektórych przypadkach w odpowiedziach na reklamacje T-Mobile wskazywała również na „wzorcowy sposób aktywacji” (por. nb. 117 decyzji). Spółka, przekazując informacje na ten temat, bazowała na otrzymanych z systemów teleinformatycznych tzw. logach aktywacyjnych bez dodatkowej analizy okoliczności i ścieżki aktywacji danej treści podmiotu trzeciego i możliwości wprowadzenia konsumenta w błąd na etapie aktywacji takiej usługi. Ww. informacje przekazywane były konsumentom, pomimo sygnalizowanych przez konsumentów w treści większości reklamacji informacji o braku takiej aktywacji (nieświadomej aktywacji) określonej treści z wykorzystaniem np. urządzenia mobilnego (w tym karty SIM znajdującej się w routerze).

[226] T-Mobile w odpowiedziach na reklamacje konsumentów odsyłała również do zewnętrznych podmiotów (dostawców), którzy ponoszą odpowiedzialność m.in. z tytułu wad zamówionego

⁹³ Ww. wymóg w przypadku każdej transakcji został wprowadzony przez Spółkę [*****].

⁹⁴ Odpowiedzialność za podstronę umożliwiającą zamówienie i dokonanie płatności (w tym zamieszczony na niej przycisk umożliwiający potwierdzenie zamówienia) ponoszą kontrahenci Spółki. Ww. podstrona udostępniana jest w ramach świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”, za którą odpowiedzialności względem abonentów ponosi Spółka (por. nb. 54 decyzji).



produktu (w sytuacji braku okoliczności wynikłych z winy Spółki). Podkreślić należy, iż w odpowiedziach na reklamacje Spółka informowała, iż nie ponosi odpowiedzialności za wskazane przez konsumentów nieprawidłowości, a jej rola ogranicza się jedynie do pośredniczenia i doliczania do faktury płatności za usługi innych dostawców (podmiotów trzecich) *np. nie jesteśmy dostawcą tych usług-świadczymy jedynie usługę pośrednika płatności* (por. nb. 117 decyzji). Większość odpowiedzi na reklamacje ograniczało się do ogólnego stwierdzenia, iż opłaty naliczone zostały prawidłowo, a T-Mobile *nie stwierdziła nieprawidłowości po swojej stronie*.

[227] Spółka w większości odpowiedzi na reklamacje nie wskazywała również nazwy aktywowanego serwisu, powołując się na ogólne informacje dotyczące usług i treści cyfrowych za które opłata naliczona może zostać z wykorzystaniem płatności typu *direct billing*. Spółka informowała, iż nie jest dostawcą przedmiotowych serwisów, a w związku z powyższym ewentualne skargi na nieprawidłowości należy kierować bezpośrednio do ich dostawców *np. nie jesteśmy usługodawcą ani też organizatorem wskazanego serwisu, dlatego też nie mamy dokładnych informacji o sposobie jego działania*. Warto podkreślić, iż T-Mobile, wskazując na ww. dostawców, informowała o swoich kontrahentach (agregatorach), którzy współpracują ze Spółką i w większości przypadków **nie są podmiotami rzeczywiście świadczącymi reklamowane przez abonentów serwisy**.

[228] Odpowiedzi Spółki w toku postępowania reklamacyjnego budzą wątpliwości Prezesa Urzędu, gdyż zgłaszane przez konsumentów nieprawidłowości dotyczą okoliczności związanych ze sposobem udzielenia zgody na dodatkową płatność (brak wiedzy dotyczącej okoliczności aktywacji) za uzyskanie dostępu do usług (treści cyfrowych) podmiotów trzecich. Podkreślane przez abonentów w skargach nieprawidłowości wskazywać mogły na nienależyte świadczenie i wykonywanie usługi „Zamów z T-Mobile”, w tym bezpodstawne naliczenie opłat wobec braku zgody konsumenta na zastosowanie tej metody płatności. Powyższe odpowiedzi Spółki na reklamacje zgłaszane przez konsumentów mogły sugerować, iż odpowiedzialność za ww. usługę ponoszą bliżej nieokreślone podmioty trzecie (tj. kontrahenci T-Mobile), co nie jest prawdą. Spółka w udzielanych odpowiedziach może sugerować również, iż pomimo zauważalnych nieprawidłowości Spółka nie ponosi odpowiedzialności względem abonentów z tytułu świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” *np. abonent Spółki jest dysponentem karty SIM i na nim spoczywa obowiązek odpowiedniego jej użytkowania* (por. nb. 117 decyzji, pozycja nr 1 w tabeli). Wskazać należy, iż zgodnie z przeprowadzoną przez Prezesa Urzędu analizą oraz informacjami zawartymi we wzorcach umownych usługę „Zamów z T-Mobile” świadczy **we własnym imieniu** Spółka na rzecz swoich abonentów. Wobec powyższego wątpliwości Prezesa Urzędu budzą twierdzenia Spółki, która w odpowiedziach na reklamacje konsumentów odsyła do podmiotów trzecich jako dostawców usług lub treści cyfrowych i wskazuje, iż są to podmioty właściwe do rozpatrywania reklamacji abonentów. Ww. podmioty trzecie ponoszą odpowiedzialność za ewentualne wady zamówionych treści cyfrowych (lub usług), zaś reklamacje kierowane do Spółki dotyczą możliwości nieświadomej aktywacji ww. usług (lub treści cyfrowych), do których dostęp umożliwia świadczona przez Spółkę usługa „Zamów z T-Mobile” jak również braku wiedzy o podstawie doliczenia ww. opłat do rachunku z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi. Spółka jest więc podmiotem właściwym do merytorycznego rozpatrzenia reklamacji kierowanych przez abonentów, które dotyczą m.in. zasadności naliczenia opłat oraz braku zgody aktywację płatnych treści.



- [229] Bez znaczenia dla obowiązku Spółki dotyczącego rozpatrzenia ww. reklamacji pozostaje tutaj stosunek umowny łączący Spółkę z jej kontrahentami (agregatorem) oraz odpowiedzialność podmiotu trzeciego tj. dostawcy usługi (treści cyfrowych) względem abonenta Spółki, który ponosi odpowiedzialność, w szczególności za wady produktu (por. nb. 54 decyzji).
- [230] Spółka, z uwagi na odpowiedzialność z tytułu świadczonej usługi, powinna każdorazowo odnieść się do zgłaszanych przez konsumentów nieprawidłowości oraz udzielić informacji o usłudze „Zamów z T-Mobile”, okolicznościach i zasadach jej świadczenia (w tym również możliwości założenia blokady na tego typu usługi wraz ze wskazaniem jej nazwy). Za niedopuszczalne uznać należy posługiwanie się sformułowaniem, iż *Direct Billing to usługa należąca do firmy zewnętrznej*.
- [231] Warto pokreślić, iż wbrew wyjaśnieniom T-Mobile udzielonym w toku prowadzonego postępowania dotyczącym sposobu aktywacji płatnych treści (brak możliwości akceptacji w inny sposób niż przez kliknięcie) konsultanci informowali również, iż *mogło dojść do nieświadomego zakupu płatnych elementów lub akceptacja usługi zaszyta jest na stronie dostawcy i Klient wyraża zgodę poprzez samo wejście lub aktywowanie zakładki* (nb. 117 decyzji). Jak wskazano powyżej w przypadku reklamacji kierowanych do Spółki, T-Mobile nie weryfikowała jednak ww. okoliczności (rzeczywistego sposobu aktywacji), w tym również zawartości stron, które umożliwiały zamówienie i dokonanie płatności za usługi podmiotów trzecich. Spółka nie wskazywała przy tym na zasady świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”. W udzielanych odpowiedziach na reklamacje Spółka posługiwała się m.in. ogólnym sformułowaniem, iż *Direct Billing jest sposobem przeprowadzania transakcji w Internecie* (nb. 117 decyzji).
- [232] Ponadto Spółka nie informowała również o przewidzianej w ramach świadczonej usługi funkcjonalności w postaci możliwości automatycznego sczytania numeru MSISDN (telefonu) abonenta przez Spółkę. T-Mobile bez merytorycznego odniesienia się do okoliczności aktywacji danej usługi przez konsumenta każdorazowo przesądzała, iż to *abonent Spółki jest dysponentem karty SIM i na nim spoczywa obowiązek odpowiedniego jej użytkowania. Osoba posługująca się kartą SIM może inicjować połączenia według własnego uznania* (nb. 117 decyzji).
- [233] Powyższe jest szczególnie istotne w kontekście sposobu aktywowania usług lub treści cyfrowych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” do [*****] (tj. do momentu podjęcia przez Spółkę pierwszych działań mających na celu zaprzestanie nieprawidłowości związanych z aktywacją, por. nb. 68 decyzji). W przypadku korzystania przez abonenta z urządzenia z aktywną kartą SIM w sieci Spółki oraz transmisji danych T-Mobile, numer telefonu konsumenta (MSISDN) tj. abonenta Spółki sczytywany był na stronie automatycznie (przekazywany w nagłówku). W powyższym przypadku w celu skorzystania z usługi nie było konieczne przeprowadzenie dodatkowych czynności celem autoryzacji płatności takich jak wpisanie numeru telefonu MSISND na stronie internetowej oraz wpisanie otrzymanego SMS kodu PIN. W konsekwencji, co potwierdzają również sygnały napływające do Urzędu, konsumenci mogli w ogóle nie mieć świadomości, dlaczego i na jakich zasadach doliczono do ich rachunku płatności za usługi (lub treści cyfrowe) podmiotów trzecich. Informacji takich nie dostarczały jednak również odpowiedzi na reklamacje oraz



doręczane abonentom Spółki rachunki.

- [234] Ponadto nie we wszystkich odpowiedziach na reklamacje konsumentów Spółka informowała o możliwości założenia blokady ww. metody płatności. W przypadku informowania o założonej blokadzie (lub możliwości jej założenia przez konsumenta) powoływała się jedynie na blokadę dot. usług premium, która nie obejmuje treści cyfrowych lub usług aktywowanych z wykorzystaniem usługi Zamów z T-Mobile”.
- [235] Spółka w odpowiedziach na reklamacje nie informowała też konsumentów o regulaminie usługi „Zamów z T-Mobile” (zarówno przed jak i po zmianie nazwy). Abstrahując od powyższego, zauważyć należy, iż wspomniany dokument (w szczególności regulamin „Usługi Dostępu T-Mobile” obowiązujący od dnia 28 marca 2017 r.) zawierał tylko ogólne informacje na temat zasad świadczenia przez Spółkę przedmiotowej usługi. Przedmiotowy wzorzec z uwagi na użyte w nim sformułowania językowe np. landing page, numer MSISDN może być również trudny w odbiorze dla przeciętnego konsumenta.
- [236] Podkreślić należy, iż identyfikacja usługi „Zamów z T-Mobile” oraz okoliczności aktywacji za jej pośrednictwem usług (treści cyfrowych) podmiotów trzecich mogła być utrudniona dla konsumentów z uwagi na fakt, iż w stosowanych przez Spółkę umowach dotyczących usług telekomunikacyjnych nie było informacji o usłudze „Zamów z T-Mobile”.
- [237] Informacje udzielane konsumentom w odpowiedziach na reklamacje były również istotne ze względu na nieprzekazywanie konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy świadczonej przez Spółkę usługi na trwałym nośniku. Otrzymywane przez konsumentów „informacyjne” wiadomości SMS (powoływane przez konsumentów w skargach i reklamacjach) do [*****] dotyczyły jedynie usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich, bez wskazania świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”. W konsekwencji odpowiedź na reklamację mogła być dla konsumenta jedynym źródłem informacji na temat usługi „Zamów z T-Mobile” i zasad jej świadczenia.

Uprawdopodobnienie istotnego zniekształcenia zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawarcia lub po jej zawarciu w kontekście praktyki określonej w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji

- [238] W ocenie Prezesa Urzędu praktyka Przedsiębiorcy mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy poprzez utrudnienie mu identyfikacji podmiotu odpowiedzialnego za realizację ww. usługi (T-Mobile), jej nazwy oraz zasad świadczenia, w tym sposobu autoryzacji płatności za usługę lub treść cyfrową podmiotu trzeciego. Brak świadomości co do sposobu i okoliczności świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”, która umożliwia doliczenie płatności za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich (w tym przewidzianych w jej ramach sposobów autoryzacji płatności oraz podmiotu odpowiedzialnego za jej świadczenie), może generować po ich stronie trudności związane z weryfikacją prawidłowości obciążenia ich opłatami, a w konsekwencji utrudniać im dochodzenie ewentualnych roszczeń w tym zakresie w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości.
- [239] Mając na uwadze przeanalizowany materiał dowodowy należy zauważyć, że konsumenci



mogli nie mieć świadomości, jaka usługa lub treść cyfrowa podmiotu trzeciego została im aktywowana, w szczególności, jeśli na etapie aktywacji ww. treści doszło do wprowadzenia konsumentów w błąd (np. do aktywacji treści doszło z wykorzystaniem linku w reklamie) oraz faktu, iż aktywacja nastąpiła z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”. Spółka poprzez brak informowania abonentów o możliwości blokady przedmiotowej usługi (w tym również poprzez odwoływanie się jedynie do blokady usług premium lub blokady usług firm zewnętrznych) lub odwoływanie się do blokady WAP Premium (lub wskazując na nazwę blokada usług premium), bez wyjaśnienia, iż dotyczy ona blokady świadczonej przez Spółkę usługi typu *direct billing*, mogła uniemożliwić konsumentom zablokowanie usługi i wyłączenie aktywowanych usług o charakterze subskrypcji i w efekcie podjęcie dalszych działań ograniczających dodatkowe koszty związane z aktywacją. Brak świadomości co do powyższego może generować w efekcie po ich stronie trudności w prawidłowym korzystaniu z usługi i dochodzenia ewentualnych roszczeń w tym zakresie.

[240] Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że zachowanie Spółki wskazane w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji stało w sprzeczności z dobrymi obyczajami i mogło w istotny sposób zniekształcić zachowania rynkowe dotkniętych nimi konsumentów. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki może naruszać art. 4 ust. 1 upnpr.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji

[241] Kwestionowane w toku niniejszego postępowania zachowanie T-Mobile polegało również na wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez nieuwzględnianie na rachunkach przekazywanych abonentom Spółki danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”. Do oceny działań Spółki w analizowanym stanie faktycznym zastosowanie znajdują również przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Wprowadzenie w błąd konsumenta poprzez nieuwzględnianie na rachunkach przekazywanych abonentom Spółki danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”

[242] Prezes Urzędu ustalił, iż od 10 listopada 2024 r. na fakturach przekazywanych abonentom znajdują się informacje o: nazwie i rodzaju usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego aktywowanej w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” (usługa jednorazowa lub usługa o charakterze subskrypcji), nazwie dostawcy, danych kontaktowych np. adresie e-mail (tzw. podmiotu do kontaktu, agregatora), dacie zakupu oraz cenie.

[243] Prezes Urzędu ustalił, iż T-Mobile do 9 listopada 2024 r. nie przekazywała konsumentom wszystkich danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”, w tym ich nazwy, dostawcy usługi lub treści cyfrowej, odnośnika do strony internetowej



(lub regulaminu), na której aktywowana została ww. płatna treść.

[244] Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz przekazanych przez nią rachunków ustalił, iż sposób prezentacji opłat na fakturach (w tym zakres przekazywanych danych) w toku prowadzonego postępowania ulegał zmianie. Sposób prezentacji ww. opłat nie był również jednolity.

[245] Spółka w toku prowadzonego postępowania poinformowała, iż na [*****] oraz [*****] sposób prezentacji opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” w podsumowaniu opłat uwzględniał **nazwę agregatora, nazwę dostawcy usługi lub treści cyfrowych, adres strony internetowej, okres rozliczeniowy, opłatę netto/brutto.**

[246] Powyższy sposób prezentacji opłat na rachunkach zgodnie z wyjaśnieniami Spółki stosowany jest przez T-Mobile od [*****]. Spółka w toku prowadzonego postępowania poinformowała również, iż [*****] na doręczanych abonentom fakturach (tj. w **podsumowaniu opłat**) T-Mobile prezentuje również dane dotyczące zakupów w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” tj. nazwę agregatora, nazwę sprzedawcy, nazwę zakupionej usługi, cenę oraz datę zakupu.

[247] Wyjaśnień Spółki (tj. przekazywania wszystkich informacji na fakturach) nie potwierdziły niektóre ze skarg kierowanych do Urzędu oraz część rachunków przekazanych przez T-Mobile w toku prowadzonego postępowania. Prezes Urzędu ustalił, iż wbrew stanowisku Spółki ww. rachunki nie uwzględniały wszystkich wskazanych przez Spółkę danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (por. nb. 98-99 decyzji).

[248] W przypadku niektórych z rachunków po zmianach wprowadzonych [*****] oraz [*****] Spółka wskazywała na ogólne określenia np. serwis *justpay.pl*. W pojedynczych przypadkach Spółka wskazywała również na podmiot trzeci (integratora lub jego podwykonawcę tj. bezpośredniego dostawcę treści) lub nazwę aktywowanego serwisu (w tym stronę, na której aktywowany powinien zostać serwis podmiotu trzeciego). W przypadku powołania się przez Spółkę w treści faktury na dane umożliwiające zweryfikowanie tożsamości podmiotu trzeciego np. *Digital Virgo*, *Mobiltek*, abonent informowany był o tożsamości kontrahenta T-Mobile (tzw. integratora/agregatora usługi), nie zaś podmiotu rzeczywiście świadczącego daną usługę (bezpośredniego dostawcy usługi lub treści cyfrowej).

[249] Przenalizowane w toku przedmiotowego postępowania rachunki konsumentów wykazały również, iż obciążenie konsumenta-abonenta Spółki z tytułu płatności za określone usługi lub treści cyfrowe z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” jeszcze przed zmianą jej nazwy („Usługi Dostępu T-Mobile”) tj. **lipcem 2020 r.** wyszczególniane było na doręczonym rachunku w ramach pozycji określonej jako naliczenia dodatkowe/ naliczenia dodatkowe - usługi premium. Była to zbiorcza kwota opłat za ww. usługi (lub treści cyfrowe). W **podsumowaniu opłat** na fakturze (w sekcji zestawienia wykonywanych połączeń dla danego numeru) opłata pobrana w związku z aktywacją serwisów subskrypcyjnych z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi wyszczególniona została jako *usługi premium - direct billing* lub *usługi premium - serwisy WWW/WAP Specjalny* (por. nb. 99-

100 decyzji). Rachunki konsumentów nie zawierały innych danych takich jak np. nazwa aktywowanego serwisu, nazwy dostawcy usługi lub treści cyfrowej, regulamin czy adres strony internetowej na której nastąpiła aktywacja ww. płatnych treści z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi.

[250] Przekazywane przez Spółkę rachunki w przypadku „Usługi Dostępu T-Mobile” (tj. sprzed zmiany jej nazwy) zawierały ogólne określenia takie jak *usługi premium - direct billing*, *usługi premium- serwisy WWW/WAP Specjalny*. Spółka nie informowała o nazwie aktywowanego serwisu, dostawcy usługi lub treści cyfrowej, regulaminie oraz stronie internetowej na której nastąpiła aktywacja ww. płatnych treści. W **pojedynczych przypadkach** Spółka wskazywała na dane umożliwiające zweryfikowanie tożsamości kontrahenta (bez podania jednak pełnych danych i jego formy prawnej) np. Direct Billing-Digital Virgo (bez wskazania dodatkowych informacji takich jak np. nazwa aktywowanego serwisu czy strona internetowa).

[251] Ww. praktyka (tj. stosowana przez Spółkę do 9 listopada 2024 r.) mogła wprowadzać konsumentów w błąd z uwagi na zaniechanie podania przez Spółkę istotnych informacji umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”. Za wypełnienie przez Spółkę ciężących na niej obowiązków nie można uznać również powoływania się jedynie na pojedyncze informacje takie jak np. nazwa serwisu czy agregatora (w tym bez wskazania danych umożliwiających jego identyfikację), stronę www., bez wskazania bardziej szczegółowych danych umożliwiających identyfikację zakupionej treści.

[252] Ww. informacje (identyfikujące usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich, za które płatności doliczane są do rachunku za usługi Spółki) należy uznać za istotne, gdyż umożliwiają konsumentom weryfikację przyczyny doliczenia dodatkowej opłaty do rachunku oraz jej wysokości (w tym w szczególności w sytuacji braku świadomości abonenta o okolicznościach aktywacji płatnych treści). Za wystarczające nie można tutaj uznać powoływania się przez Spółkę w treści rachunków jedynie na „*usługi premium*”, „*direct billing*” lub ogólne określenia takie jak *serwis justpay.pl* czy *serwisy WAP Premium/ Specjalny*. Ww. informacje uniemożliwiają bowiem abonentom identyfikację konkretnej usługi, za którą ponoszą koszty, lub choćby strony, na której nastąpiła aktywacja i zamówienie płatnych treści. Nawet w przypadku uzyskania danych (często niepełnych) integratora usługi konsument nadal nie wie, kosztem jakiej usługi został obciążony. Podobnie w przypadku powoływania się przez Spółkę jedynie na serwis justpay.pl (bez wskazania nazwy aktywowanej treści czy dostawcy) abonent uzyskuje informację jedynie o usługach świadczonych z wykorzystaniem płatności mobilnych, w których (na mocy zawartych z innymi podmiotami umów) pośredniczy integrator Digital Virgo. Wizyta na ww. stronie (justpay.pl) nie dostarczy konsumentom nawet katalogu potencjalnych usług, z których mogli (nieświadomie) skorzystać.

[253] O braku świadomości abonentów Spółki co do opłaconych w ramach świadczonej przez Spółkę usługi, płatnych treści świadczą skargi konsumentów kierowane do Urzędu oraz reklamacje kierowane do T-Mobile. Przykładowo w skardze skierowanej do Urzędu konsument wskazał, że **”sposób opisywania tych usług** [dodatkowych opłat za serwisy

podmiotów trzecich-przypis własny] **na otrzymywanych fakturach nie wskazywał jednoznacznie czego dotyczyły te opłaty**” (por. nb. 31 decyzji, skarga konsumenta z dnia 22 kwietnia 2022 r., RPW/24920/2022). Wskazać należy dodatkowo, iż świadczona przez Spółkę usługa „Zamów z T-Mobile” oraz pobrana w jej ramach opłata za treści cyfrowe (inne usługi) nie została wyodrębniona jako odrębna pozycja na rachunku. Prowadzić to mogło do mylnego zinterpretowania przez konsumentów wyliczonych przez T-Mobile kwot jako obejmujących opłaty za inne niż *direct billing* usługi. Konsumentom mogli dojść do błędnego wyobrażenia, iż naliczone opłaty dotyczą obciążeń z tytułu usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ust. 1 Pt, co mogło narażać ich na dodatkowe koszty np. w sytuacji zlecenia blokady usług premium (w tym ustawienia limitów), która nie jest równoznaczna z blokadą usług lub treści cyfrowych aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”⁹⁵. Na powyższe wskazują skargi konsumentów kierowane do Urzędu oraz składane do T-Mobile reklamacje (por. nb. 31 i 108 decyzji).

[254] Dopiero szczegółowa analiza danych zawartych na fakturze w podsumowaniu opłat w przypadku „Usługi Dostępu T-Mobile” (tj. sprzed zmiany jej nazwy) mogła spowodować, że konsument orientował się, że opłata naliczona została w ramach *direct billing*. Rachunki, oprócz braku informacji umożliwiających zidentyfikowanie płatnych treści naliczonych z jej wykorzystaniem, nie zawierały również informacji wyjaśniającej, czym była ww. usługa. W sytuacji powoływania się przez Spółkę jedynie na ogólne określenie „*direct billing*”, bez dodatkowego wyszczególnienia danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich, konsument mógł również powziąć błędne przekonanie, iż ww. aktywowane treści podmiotów trzecich świadczone są przez T-Mobile.

Uprawdopodobnienie powodowania możliwości podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął

[255] Zgromadzony materiał dowodowy wskazuje, że praktyka Przedsiębiorcy mogła prowadzić do podjęcia przez konsumentów decyzji dotyczących umowy, których inaczej by nie podjęli. Praktyka ta mogła w efekcie doprowadzić do utraty czasu przez konsumenta w przypadku podjęcia próby ustalenia podstawy obciążenia go kosztami i w sytuacji decyzji o uiszczeniu należności do zwiększenia wydatków wynikających z zawartej ze Spółką umowy z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych. Ze względu na brak danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich (również o charakterze cyklicznym) aktywowanych z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile”, abonenci Spółki, działając w przekonaniu co do lojalności swojego kontrahenta (T-Mobile), mogli również decydować się na uiszczenie wskazanych na fakturze opłat. Konsumentom niemającym wiedzy o rodzaju usług (treści cyfrowych) objętych naliczoną im opłatą, w tym ich nazwy, regulaminu lub strony, na której doszło do ich aktywacji, pozbawieni zostali możliwości weryfikacji prawidłowości naliczonej opłaty.

[256] Jak wskazano powyżej abonenci mogli również uznać słuszność wyliczonej kwoty, godząc się z jej wysokością, pozostając w błędnym przekonaniu, iż naliczona opłata wynika z innego tytułu np. skorzystania przez abonenta w danym okresie rozliczeniowym z usług

⁹⁵ W toku postępowania Spółka poinformowała, iż blokada usług o podwyższonej opłacie w rozumieniu art. 64 ust. 1 Pt nie oznacza jednoczesnej blokady usługi „Zamów z T-Mobile” (por. nb. 106 decyzji).



o podwyższonej opłacie. Podkreślić należy, iż kierowane do Urzędu reklamacje dowodzą, iż konsumenci nie byli świadomi okoliczności aktywacji płatnych treści. Skutkiem tego mogli przez dłuższy nawet czas uiszczać naliczane im opłaty, nie wiedząc, że są one wynikiem skorzystania z usługi, której nie zamawiali. Wobec naliczenia przez Spółkę dodatkowych opłat, konsumenci, nie mając informacji o tożsamości dostawcy aktywowanego serwisu, mogli również podjąć decyzję o złożeniu reklamacji do niewłaściwego podmiotu, w wyniku czego utrudnione zostało dochodzenie przez nich roszczeń naliczonych z tytułu aktywacji płatnych treści. Mając jednoznaczną informację na temat usługi, której kosztem zostali obciążeni, konsumenci mogliby zdecydować się ją wyłączyć i podjąć bardziej efektywne działania w celu zakwestionowania ww. obciążeń.

- [257] W ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobniono, że zachowanie Spółki wskazane w pkt I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji mogło stanowić działanie wprowadzające w błąd, które mogło powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji praktyka Spółki mogła naruszać art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- [258] Działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne zachowanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy.
- [259] Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązanie jest z naruszeniem ich interesów gospodarczych. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również naruszenie prawa konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).
- [260] W niniejszej sprawie działania Spółki nie dotyczyły interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja w grupie abonentów, którzy zawarli umowy i korzystali z usług świadczonych przez Spółkę (usługi „Zamów z T-Mobile”) była analogiczna, wobec czego nie ulega wątpliwości, że miała charakter zbiorowy. Co istotne, skutkami wymienionych praktyk mogli być potencjalnie dotknięci wszyscy konsumenci uczestniczący w obrocie na rynku telekomunikacyjnym: zarówno dotychczasowi klienci Spółki, jak i przyszli, dopiero zamierzający zawrzeć umowę ze Spółką. Oferta Spółki nie była ograniczona do konkretnej, wąskiej grupy konsumentów. Możliwość skorzystania z usługi „Zamów z T-Mobile”, która umożliwia doliczenie opłaty za usługi lub treści



cyfrowe podmiotów trzecich adresowana były do potencjalnie nieograniczonej, nieokreślonej grupy adresatów.

[261] Kwestionowane praktyki Przedsiębiorcy mogły przy tym godzić w zbiorowe interesy konsumentów, naruszając zarówno ich ekonomiczne jak i pozaekonomiczne aspekty.

[262] Praktyka wskazana w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji w zakresie naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów poprzez niezapewnienie przez Spółkę należytych metod uwierzytelnienia, które uniemożliwiłyby przypadkową i nieświadomą aktywację usług lub treści cyfrowych z wykorzystaniem świadczonej przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” mogła narazić konsumentów na obciążenie dodatkowymi opłatami, a w konsekwencji pozbawić ich prawa do możliwości swobodnego, świadomego wyrażenia zgody na aktywację określonej treści i skorzystanie z usługi świadczonej przez Spółkę. Brak należytych metod uwierzytelnienia mógł również narazić konsumentów, którzy nieświadomie wyrazili zgodę i aktywowali płatne treści oraz nie dezaktywowali ww. usług w okresie bezpłatnym na dalsze ponoszenie kosztów związanych z korzystaniem z ww. usług jeżeli miały charakter subskrypcji (opłata za ww. usługi pobierana jest cyklicznie).

[263] Zachowanie Spółki mogło również godzić w interesy o charakterze niemajątkowym konsumentów poprzez uniemożliwienie konsumentom uczestniczenia w rynku jako słabszej stronie stosunku zobowiązaniowego na jasnych i przejrzystych zasadach. Wobec braku zapewnienia należytych metod uwierzytelnienia płatności przez Spółkę konsumenci często w ogóle nie mieli świadomości, jak doszło do aktywacji usługi, co utrudniało im kwestionowanie prawidłowości naliczanych opłat i weryfikację okoliczności aktywacji danej treści.

[264] Z kolei praktyka wskazana w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji w odniesieniu do interesów pozaekonomicznych konsumentów mogła naruszać prawo do otrzymywania przez konsumentów podstawowych informacji o usłudze i warunkach jej świadczenia przez Spółkę na podstawie obowiązującego wzorca umownego (tj. usługi „Zamów z T-Mobile”). Niepotwierdzenie przez Spółkę warunków zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku mogło skutkować pozbawieniem konsumentów możliwości swobodnego i dokładnego zapoznania się z treścią zawartych umów w warunkach zaufania do kontrahenta, podważając jednocześnie zaufanie konsumentów do przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

[265] Jeśli chodzi o interesy o charakterze ekonomicznym, ww. działanie mogło uniemożliwić konsumentom skuteczne dochodzenie i egzekwowanie swoich roszczeń, w związku z nieotrzymaniem podstawowych informacji dotyczących podmiotu odpowiedzialnego za świadczenie usługi „Zamów z T-Mobile”.

[266] Z kolei praktyka wskazana w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji w odniesieniu do interesów pozaekonomicznych konsumentów poprzez brak merytorycznego odniesienia się przez Spółkę do wskazywanych przez abonentów w reklamacjach nieprawidłowości oraz udzielanie niepełnych informacji dotyczących świadczonej usługi i okolicznościach jej świadczenia mogła zmierzać do pozbawienia konsumentów podstawowych informacji o świadczonej na ich rzecz usłudze i okolicznościach, w jakich doszło do naliczenia dodatkowych opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich (okoliczności aktywacji płatnych treści). Zachowanie Spółki spowodowało, iż konsumenci pozbawieni zostali rzetelnej, prawdziwej



i pełnej informacji co do świadczonej na ich rzecz usługi.

[267] Jeśli chodzi o interesy o charakterze ekonomicznym, ww. działanie mogło uniemożliwić konsumentom skuteczne dochodzenie i egzekwowanie swoich roszczeń, ponieważ nie otrzymali oni rzetelnych informacji dotyczących świadczonej przez Spółkę usługi, w tym podmiotu odpowiedzialnego za jej świadczenie wobec konsumentów oraz okoliczności jej świadczenia (w tym możliwości automatycznego sczytania numeru MSISDN przez T-Mobile). Konsumenti pozbawieni zostali tym samym możliwości weryfikacji prawidłowości naliczonej opłaty, zminimalizowania kosztów świadczonej usługi oraz skutecznego dochodzenia roszczeń. W przypadku, gdy w sprawie wskazanej przez konsumenta doszłoby np. do nieprawidłowości związanych ze sposobem naliczenia opłat za usługi lub treści cyfrowe podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”, za co odpowiedzialność ponosi Spółka, brak informacji o tożsamości podmiotu świadczącego ww. usługę abonentom (lub wskazanie dostawcy treści cyfrowej, który nie jest podmiotem faktycznie odpowiedzialnym za świadczenie usługi, a za ewentualne wady treści cyfrowej), pozbawia konsumenta możliwości wyegzekwowania swoich roszczeń. Wskazywanie przez Spółkę w treści odpowiedzi na reklamację jedynie danych dostawcy usługi lub treści cyfrowej (odpowiedzialnego za wady zakupionego „produktu”) może spowodować, iż w konsekwencji takiego działania abonenci mogą nie decydować się na dochodzenie roszczeń związanych ze świadczeniem przez Spółkę usługi „Zamów z T-Mobile” w przekonaniu, że podmiotem odpowiedzialnym za świadczenia powyższej usługi jest bliżej nieokreślony podmiot trzeci lub błędnie skierować do niego roszczenie w sytuacji, gdy odpowiedzialność za występujące nieprawidłowości ponosiła Spółka (np. nieprawidłowe naliczenie opłaty).

[268] Praktyka wskazana w pkt I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji w zakresie naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów poprzez nieuwzględnianie na rachunkach przekazywanych abonentom Spółki danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” mogła naruszyć ich prawo do racjonalnego gospodarowania środkami pieniężnymi uiszczanymi z tytułu opłat za zakupione usługi (treści cyfrowych) podmiotów trzecich, a w konsekwencji uniemożliwić im skuteczne dochodzenie roszczeń. Gdyby konsumenci byli świadomi, za co naliczane są im dodatkowe opłaty, mogliby zmienić sposób korzystania z przedmiotowej usługi „Zamów z T-Mobile”. W odniesieniu do naruszenia interesów pozaekonomicznych konsumentów ww. praktyka mogła naruszać prawo konsumentów do rzetelnej, jednoznacznej i wyczerpującej informacji o wysokości uiszczanych opłat i ich zasadności. W jej rezultacie konsumenci mogli tracić czas na próby ustalenia podstawy naliczanych opłat w celu weryfikacji ich zasadności. Z uwagi na niepodanie przez Spółkę określonych informacji na rachunkach, w tym również sposób udzielania odpowiedzi na reklamacje abonentów, ww. próba zweryfikowania przez konsumentów naliczonych na rachunku opłat mogła okazać się w efekcie bezskuteczna lub doprowadzić do uiszczenia opłat pomimo braku aktywacji przez konsumenta określonych usług.

[269] Uznać należy, że uprawdopodobniono godzenie przez praktyki Spółki określone w pkt I.1.1.-I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji w zbiorowe interesy konsumentów.

[270] Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono, że T-Mobile stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane



w pkt I.1.1.-I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji.

Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań oraz określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)

[271] 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.

[272] W świetle dokonanych ustaleń i informacji przekazanych przez Spółkę wynika, iż Spółka zaniechała stosowania zakwestionowanych w pkt I.1.1., I.1.2. oraz I.1.4. praktyk (por. nb. 170, 203 i 243 decyzji). Praktyka wskazana w I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji na dzień wydania rozstrzygnięcia nie została zaniechana przez T-Mobile. Kwestionowane w niniejszym postępowaniu praktyki wywołały również naruszenie interesów konsumentów, którego skutki nie zostały w całości usunięte do dnia wydania decyzji.

[273] Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek wykonania zobowiązania zgodnie z pkt I.2.1.-I.2.15. rozstrzygnięcia niniejszej 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.

[274] Wobec zaniechania przez T-Mobile uprawdopodobnionych niniejszą decyzją praktyk wskazanych w pkt I.1.1., I.1.2. oraz I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji, wykonanie zobowiązania w powyższych punktach wiązać się będzie z zabezpieczeniem przed naruszeniem przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów w przyszłości.

[275] Spółka w pkt I.2.1. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji zobowiązana została do wprowadzenia zmian w sposobie świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” i zasad współpracy z kontrahentami. Spółka uzupełni wymóg aktywacji usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich w ramach ww. usługi z wykorzystaniem określonej ścieżki aktywacji, która wraz z wprowadzonym wymogiem autoryzacji usługi uniemożliwić ma nieświadomą aktywację ww. treści przez konsumentów. W ramach zadeklarowanej w zobowiązaniu ścieżki aktywacji, Spółka zapewni, aby aktywując określoną usługę lub treść cyfrową podmiotu trzeciego, konsument samodzielnie wpisał numer telefonu na stronie internetowej (aplikacji mobilnej) podmiotu trzeciego, otrzymany SMS-em kod autoryzacyjny ([*****]), wyraźnie zaakceptował regulaminu usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego i usługi „Zamów z T-Mobile” (przez zaznaczenie specjalnego pola) oraz samodzielnie (przed złożeniem zamówienia) potwierdził przycisk służący do złożenia zamówienia („Zamawiam i płacę” lub podobny). Dodatkowo, Spółka przed obciążeniem konsumenta opłatą w ramach usługi „Zamów z T-Mobile” każdorazowo weryfikować będzie w swoich systemach dokonane przez konsumenta ww. czynności (np. samodzielne wpisanie



numeru telefonu na stronie internetowej oraz kodu autoryzacyjnego przez konsumenta).

[276] Zgodne z treścią pkt I.2.3. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Spółka zobowiązana została również do przyjęcia specjalnej procedury monitorowania i eliminacji nieprawidłowości, która umożliwi monitorowanie liczby otrzymywanych reklamacji dotyczących usług i treści cyfrowych aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (ogółem oraz dotyczących konkretnych serwisów). Ww. procedura (przyjęty znacznik kodowania oraz system raportowania) umożliwi Spółce skuteczne wyszukiwanie sygnałów i identyfikację nieprawidłowości w reklamacjach po nazwie konkretnego serwisu/ usługi podmiotu trzeciego.[*****

*****]

Spółka zobowiązana została również do podjęcia szeregu działań w przypadku pojawienia się nieprawidłowości w świadczeniu usług, mających na celu m.in. korektę poniesionych opłat, zmianę warunków współpracy z kontrahentem (w tym uprzedni kontakt skutkujący zobowiązaniem przez Spółkę kontrahentów Spółki do złożenia wyjaśnień dotyczących sposobu i okoliczności aktywacji danej usługi lub treści cyfrowej na podstawie danych posiadanych przez Spółkę i kontrahenta (w tym zastosowanej metody autoryzacji płatności i ścieżce aktywacji, o której mowa w pkt I.2.1. rozstrzygnięcia decyzji) lub wypowiedzenie zawartych umów. Na podstawie danych zawartych w raportach, Spółka będzie podejmować określone działania wiążące się m.in. z dokonywaniem ponownej weryfikacji treści losowo wybranych reklamacji konsumentów oraz odpowiedzi udzielonych na takie reklamacje.

[277] Możliwość efektywnego zwalczania nieprawidłowości zapewni również zobowiązanie Spółki do zablokowania możliwości aktywacji usług lub treści cyfrowych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” w czasie nie dłuższym niż 24 godziny w dni robocze, w przypadku stwierdzenia w toku przeprowadzonej analizy, o której mowa w pkt I.2.3. c) decyzji, że w sprawie mogło dojść do oszustwa, wprowadzenia w błąd na etapie aktywacji usługi lub nieprawidłowości nie są możliwe do natychmiastowego wyeliminowania.

[278] Zgodne z treścią pkt I.2.6. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w przypadku uprawdopodobnienia w trakcie postępowania reklamacyjnego, że kwestionowana przez konsumenta nieprawidłowość mogła wynikać z wprowadzenia w błąd, w szczególności na etapie aktywacji ww. usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich, T-Mobile zobowiązana została również do pozytywnego rozpatrywania reklamacji konsumentów i dokonywania zwrotu kwestionowanych opłat poniesionych w związku z aktywacją usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”.

[279] [*****

*****]



[illegible]

[282] Zgodnie z treścią pkt I.2.2. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Spółka przekazywać będzie potwierdzenia zawarcia umowy na świadczenie usługi „Zamów z T-Mobile” na trwałym nośniku.

[283] Spółka w pkt 1.2.8. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji zobowiązana została również do prezentowania informacji o usługach lub treściach cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” na rachunkach przekazywanych konsumentom w sposób, który umożliwi identyfikację takich usług lub treści cyfrowych. Sposób prezentacji informacji o ww. usługach lub treściach cyfrowych na rachunkach uwzględniać powinien każdorazowo:

1. rodzaj zakupu (zakup jednorazowy lub subskrypcja),
2. nazwę (firmę) dostawcy usług lub treści cyfrowych oraz dane kontaktowe lub
3. nazwę (firmę) dostawcy usług lub treści cyfrowych i nazwę (firmę) agregatora oraz dane kontaktowe,
4. nazwę zakupionej usługi (treści cyfrowej),
5. cenę i okres rozliczeniowy,
6. datę zakupu/ datę odnowienia usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego na

kolejny okres rozliczeniowy (w przypadku subskrypcji).

7. hiperłącze [link] do podstrony dotyczącej usługi „Zamów z T-Mobile” zamieszczonej na stronie internetowej Spółki.

Pokreślić należy, iż Spółka umożliwić powinna na fakturze identyfikację podmiotu będącego dostawcą usług lub treści cyfrowych. Dodatkowo, wymóg wskazania na rachunku informacji o podmiocie oraz jego danych kontaktowych oznacza, iż Spółka każdorazowo powinna wskazywać również podmiot istotny z punktu widzenia konsumenta (podmiot, do którego może on np. skierować reklamacje, w sytuacji kwestionowania opłaty z powodu wad aktywowanej treści cyfrowej naliczonej na fakturze). Wskazane przez Spółkę dane kontaktowe powinny umożliwić prosty i efektywny kontakt konsumenta z ww. podmiotem (np. poprzez e-mail) i komunikację w języku polskim (w szczególności w sytuacji, gdy dany podmiot ma siedzibę za granicą).

- [284] Zaniechanie stosowania zakwestionowanej w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji praktyki będzie polegało na zobowiązaniu T-Mobile do zmiany standardów reklamacyjnych (poprzez utworzenie dedykowanego zespołu doradców) oraz zmiany sposobu udzielania odpowiedzi na reklamacje dotyczące usług lub treści cyfrowych aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (pkt I.2.4. i I.2.5. rozstrzygnięcia decyzji). Spółka zobowiązana została do przekazywania określonych informacji umożliwiających konsumentom identyfikację świadczonej im przez T-Mobile usługi „Zamów z T-Mobile” oraz aktywowanych z jej wykorzystaniem usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich (m.in. nazwę, charakter, pełną nazwę dostawcy i/lub agregatora i dane umożliwiające jego (ich) identyfikację oraz dane kontaktowe, sposób dezaktywacji usług opartych o subskrypcję). Pokreślić należy, iż ww. informacje o podmiocie (dostawca i/lub agregator), w tym jego dane kontaktowe, które powinny zostać wskazane w treści odpowiedzi na reklamacje oznaczają podmiot istotny z punktu widzenia konsumenta i przedmiotu złożonej przez niego reklamacji (np. wad aktywowanej treści cyfrowej). Wskazane przez Spółkę dane do identyfikacji i dane kontaktowe powinny umożliwić prosty i efektywny kontakt konsumenta z ww. podmiotem (np. poprzez e-mail) i komunikację w języku polskim (w szczególności w sytuacji, gdy dany podmiot ma siedzibę za granicą). T-Mobile w treści odpowiedzi na reklamacje każdorazowo informować będzie również, iż określony serwis zakupiony został z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” wraz ze wskazaniem podmiotu, który świadczy ww. usługę konsumentom (tj. Spółka) oraz możliwości i sposobie dokonania jej blokady. Spółka w sytuacji otrzymania reklamacji od konsumenta, każdorazowo informować będzie o sposobie aktywacji danej usługi lub treści cyfrowej, w tym poprzez wskazanie okoliczności aktywacji, daty i sposobu potwierdzenia przez konsumenta aktywacji ww. usług lub treści cyfrowych z wykorzystaniem otrzymanego kodu autoryzacyjnego i przycisku potwierdzającego złożenia zamówienia. Zgodnie z przekazaniem w ramach postępowania wzorem odpowiedzi na reklamacje, Spółka informować będzie również, iż usługa „Zamów z T-Mobile” określona jest jako usługa fakultatywnego obciążania rachunku zdefiniowana w art. 2 pkt 75 Pke oraz wskazywać ww. regulację (Pke) jako podstawę prawną rozpatrywanych reklamacji. Dodatkowo, T-Mobile będzie wskazywać, jak Spółka umożliwia abonentowi wycofanie zgody na świadczenie usługi „Zamów z T-Mobile” oraz informować o progach kwotowych wynikających z art. 349 ust. 3 Pke.



- [285] Spółka w pkt I.2.7. rozstrzygnięcia decyzji zobowiązana została również do utrzymania na stronie internetowej T-Mobile (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.t-mobile.pl), w tym jej wersji mobilnej wykazu usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” wraz ze wskazaniem sposobu ich dezaktywacji (w przypadku usług opartych o subskrypcję) oraz aktualizowania ww. wykazu w toku świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile” minimum raz na 2 miesiące.
- [286] W ocenie Prezesa Urzędu przewidziane w ramach powyższego zobowiązania działania Spółki, określone w pkt. I.2.1.-I.2.8. rozstrzygnięcia decyzji pozostają w bezpośrednim związku z uprawdopodobnionymi przez Prezesa Urzędu praktykami oraz poruszonymi w toku przedmiotowego postępowania zagadnieniami. Środki te będą służyły zabezpieczeniu przed naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów w przyszłości. W przypadku praktyki, o której mowa w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji, działania, o których mowa w pkt I.2.4., I.2.5. i I.2.7. rozstrzygnięcia decyzji zmierzają również do zakończenia naruszenia i zaniechania zakwestionowanego w decyzji zachowania.
- [287] Odnosząc się do zwrotów zaproponowanych przez Spółkę (pkt I.2.9.-I.2.11. rozstrzygnięcia decyzji) w celu usunięcia skutków praktyk, wskazać należy, iż objęty one aktualnych oraz byłych abonentów Spółki tj. konsumentów, którzy są oraz byli stroną umowy, na podstawie której Spółka naliczyła opłaty z tytułu aktywacji co najmniej jednej usługi lub treści cyfrowej podmiotu trzeciego z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”. W stosunku do obecnych abonentów Spółki ww. zwroty, o których mowa w pkt I.2.9. i w pkt I.2.11.C) obejmą zarówno abonentów, którzy wciąż są stroną umów, na podstawie których Spółka naliczyła ww. opłaty, jak również konsumentów (będących byłymi abonentami Spółki z tytułu ww. umów) posiadających obecnie inne usługi w sieci T-Mobile.
- [288] Status konsumentów (aktualny/były) w przypadku przysporzenia, o którym mowa w pkt I.2.9.-I.2.10., określony zostanie na dzień roboczy następujący po dniu uprawnomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu. Konsumentowi uprawnieni będą do otrzymania jednorazowego przysporzenia w kwocie 500 zł. Ww. przysporzenie przyznane zostanie za jedną decyzję reklamacyjną tj. negatywną decyzję reklamacyjną rozpatrzoną całkowicie lub częściowo negatywnie. Oznacza to, iż w przypadku, w którym konsument otrzymał np. dwie negatywne decyzje reklamacyjne uprawniony będzie on do otrzymania przysporzenia w kwocie 1000 zł.
- [289] Forma przysporzenia zaproponowana przez Spółkę dostosowana została do statusu abonenta Spółki (aktualny/były). W przypadku aktualnych abonentów przysporzenie w zależności od decyzji abonenta zostanie przyznane poprzez pomniejszenie bieżącego salda płatności na koncie lub nadpłatę na koncie konsumenta i pomniejszenie pieniężnych zobowiązań uprawnionego abonenta względem Spółki z tytułu świadczonych usług w ramach zawartej umowy (aż do wyczerpania kwoty zwrotu) w kolejnych miesiącach rozliczeniowych następujących po miesiącu, w którym nastąpiło przyznanie zwrotu, w przypadku, gdy na dzień wypłaty zwrotu ww. kwota przewyższa bieżące saldo płatności na koncie (pkt. I.2.9.B.1 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji) albo zwrot przyznanej kwoty przysporzenia na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres uprawnionego abonenta (pkt. I.2.9.B.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji).
- [290] W przypadku byłych abonentów Spółki przysporzenie zostanie udzielone poprzez przelew



na wskazany przez uprawnionego konsumenta numer konta bankowego lub przekaz pocztowy na wskazany przez uprawnionego abonenta adres, wg wyboru konsumenta.

[291] Zgodnie z treścią zobowiązania Spółka poinformuje abonentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy zwrotu poprzez wysłanie wiadomości SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki (w przypadku aktualnych abonentów) lub wiadomością e-mail lub drogą listowną (listem zwykłym) na adresy pocztowe znajdujące się w bazie Spółki (w przypadku byłych abonentów). Numer abonenta (w przypadku obecnych abonentów) znajdujący się w bazie Spółki oznacza numer do kontaktu z abonentem, tj. numer, z którego korzysta abonent.

[292] Termin 2-miesięczny liczony od dnia uprawomocnienia się decyzji na poinformowanie byłych konsumentów, o których mowa w pkt I.2.10.A zobowiązania, o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy zwrotu wskazanego w pkt I.2.10.B rozstrzygnięcia decyzji jest terminem, w którym zakończony zostanie proces doręczenia korespondencji byłym abonentom.

[293] W ww. przypadkach termin na poinformowanie przez konsumenta Spółkę o wyborze formy przysporzenia wyniesie co najmniej 21 dni kalendarzowych od szacowanej daty otrzymania przez konsumenta ww. pisma lub co najmniej 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez konsumenta wiadomości e-mail na adres e-mail znajdujący się w bazie Spółki. Spółka wyśle pisma do byłych abonentów z na tyle dużym wyprzedzeniem, aby nawet w sytuacji ewentualnych opóźnień w doręczeniu dysponowali oni odpowiednim czasem na złożenie oświadczenia dotyczącego zwrotu. Mając na uwadze, iż zgodnie z treścią zaproponowanego zobowiązania wysyłka korespondencji przez Spółkę do byłych abonentów odbywać się będzie z wykorzystaniem m.in. listów zwykłych, końcowy termin na zgłoszenie się przez konsumenta po zwrot wskazywany w ww. listach skierowanych do uprawnionych abonentów będzie wynosił co najmniej 5 tygodni od dnia wysyłki pisma przez Spółkę (tj. 14 dni na doręczenie listów przez T-Mobile i co najmniej 21 dni na zgłoszenie się przez uprawnionego konsumenta).

[294] Konsument będzie mógł poinformować Spółkę o swoim wyborze telefonicznie lub za pośrednictwem formularza internetowego.

[295] Ww. formularz zostanie zamieszczony przez Spółkę na dedykowanej podstronie T-Mobile, do której będzie prowadził link zamieszczony w wiadomości SMS otrzymanej przez obecnych abonentów. Link do podstrony zawierającej formularz wskazany zostanie również w korespondencji listownej oraz wiadomości e-mail (byli abonenci). W przypadku obecnych abonentów Spółki, którzy nie przekażą informacji o wyborze jednej z form przysporzenia lub danych niezbędnych do jego przekazania w terminie 14 dni, w sposób wskazany w pkt I.2.9.D.b) i c) rozstrzygnięcia decyzji, przyznane będzie przysporzenie poprzez pomniejszenie bieżącego salda płatności na koncie lub nadpłatę na koncie zgodnie z pkt I.2.9.D.d) rozstrzygnięcia.

[296] Zarówno w przypadku obecnych jak i byłych abonentów, Spółka na fakturze lub za pomocą wiadomości SMS wysłanej pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki (obecni abonenci) lub numer konsumenta przekazany podczas rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem formularza (byli abonenci) potwierdzi informacje o przyznaniu i kwocie



zwrotu. Numer abonenta (w przypadku obecnych abonentów) znajdujący się w bazie Spółki oznacza numer do kontaktu ze Spółką, tj. numer, z którego korzysta abonent.

[297] Odnosząc się do zwrotów zaproponowanych przez Spółkę w pkt I.2.11. rozstrzygnięcia decyzji w celu usunięcia skutków praktyk, wskazać należy, iż obejmują one aktualnych oraz byłych abonentów Spółki tj. konsumentów, którzy byli stroną umowy, na podstawie której Spółka naliczyła opłaty z tytułu aktywacji serwisów „Vodonline”, „Wizzgames”, „Gameland” oraz „Zaplum” z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” w okresie od 1 stycznia 2018 do 30 września 2024 r. oraz którzy dokonali dezaktywacji ww. serwisów w okresie 60 dni od ich aktywacji oraz nie otrzymali od T-Mobile zwrotu opłat naliczonych za te serwisy za 1 miesiąc lub 2 miesiące.

[298] Spółka dokona zwrotu uiszczonej przez abonenta opłaty za korzystanie z ww. serwisów wynikającej z pierwszej/pierwszych dwóch faktur wystawionych przez T-Mobile, o których mowa w pkt I.2.11.A rozstrzygnięcia decyzji. Wysokość zwrotu uzależniona będzie od momentu rezygnacji z wymienionych wyżej usług (ich dezaktywacji), a w związku z tym będzie odzwierciedlać wysokość poniesionych opłat. Konsumenti, którzy ponieśli koszty świadczenia usług przez miesiąc, otrzymają zwrot miesięcznej opłaty, a konsumenci, którzy zapłacili za dwa miesiące otrzymają odpowiednio wyższy zwrot opłat.

[299] Forma zwrotu zaproponowana przez Spółkę dostosowana została do statusu abonenta Spółki (aktualny/były). Status konsumentów (aktualny/były) określony zostanie przez Spółkę na dzień skierowania informacji o przysługującym konsumentowi zwrocie.

[*****

*****].

[300] W przypadku aktualnych abonentów (jeżeli uprawniony konsument dokona wyboru zwrotu na konto abonenckie albo nie dokona wyboru formy zwrotu w terminie 1 miesiąca wskazanego w wiadomości SMS lub nie przekaze informacji, o których mowa w pkt I.2.11.C.d) rozstrzygnięcia decyzji) zwrot zostanie przekazany na konto abonenckie w postaci zwiększenia salda na koncie i będzie przeznaczony na poczet zobowiązań konsumenta wobec T-Mobile. W przypadku wyboru przez konsumenta zwrotu opłat na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym konsument (po uprzednim wskazaniu w formularzu lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta numeru rachunku bankowego lub adresu korespondencyjnego, na który mają być przekazane środki przy wykorzystaniu przekazu pocztowego) konsument otrzyma zwrot w jednej z ww. form.

[301] W przypadku byłych abonentów Spółki zwrot zostanie udzielony poprzez przelew na wskazany przez uprawnionego konsumenta numer konta bankowego lub przekaz pocztowy na wskazany przez uprawnionego abonenta adres, wg. wyboru konsumenta.

[302] Zgodnie z treścią zobowiązania Spółka poinformuje abonentów o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy zwrotu poprzez wysłanie wiadomości SMS pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki (w przypadku aktualnych abonentów) lub wiadomości e-mail /drogą listowną (listem zwykłym) na adresy pocztowe znajdujące się w bazie Spółki



(w przypadku byłych abonentów). Numer abonenta (w przypadku obecnych abonentów) znajdujący się w bazie Spółki oznacza numer do kontaktu ze Spółką, tj. numer, z którego korzysta abonent.

[303] Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę, termin 2-miesięczny liczony od dnia uprawnomocnienia się decyzji na poinformowanie byłych konsumentów, o których mowa w pkt I.2.11.D zobowiązania, o możliwości, sposobie oraz terminie wyboru formy zwrotu wskazanego w pkt I.2.11.D.b) rozstrzygnięcia decyzji jest terminem, w którym zakończony zostanie proces doręczenia korespondencji byłym abonentom.

[304] W ww. przypadkach wybór formy zwrotu będzie mógł nastąpić poprzez kontakt uprawnionego konsumenta z Biurem Obsługi Klienta lub formularz dostępny na www.t-mobile.pl w terminie 1 miesiąca od szacowanej daty otrzymania przez konsumenta ww. listu lub w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania przez konsumenta wiadomości e-mail na adres e-mail znajdujący się w bazie Spółki. Spółka wyśle pisma do byłych abonentów z na tyle dużym wyprzedzeniem, aby nawet w sytuacji ewentualnych opóźnień w doręczeniu dysponowali oni odpowiednim czasem na złożenie oświadczenia dotyczącego zwrotu. Mając na uwadze, iż zgodnie z treścią zaproponowanego zobowiązania wysyłka korespondencji przez Spółkę do byłych abonentów odbywać się będzie z wykorzystaniem m.in. listów zwykłych, końcowy termin na zgłoszenie się przez konsumenta po zwroty wskazane w ww. listach skierowanych do uprawnionych abonentów będzie wynosić co najmniej 1,5 miesiąca od dnia wysyłki pisma przez Spółkę (tj. 14 dni na doręczenie listu przez T-Mobile i 1 miesiąc na zgłoszenie się przez uprawnionego konsumenta).

[305] Ww. formularz zostanie zamieszczony przez Spółkę na dedykowanej podstronie T-Mobile, do której będzie prowadził link zamieszczony w wiadomości SMS otrzymanej przez obecnych abonentów. Link do podstrony zawierającej formularz wskazany zostanie również w korespondencji listownej oraz wiadomości e-mail (byli abonenci).

[306] Zarówno w przypadku obecnych jak i byłych abonentów, Spółka na fakturze lub za pomocą wiadomości SMS wysłanej pod numer abonenta znajdujący się w bazie Spółki (obecni abonenci) lub wskazany aktualny numer telefonu (byli abonenci) potwierdzi informacje o przyznaniu i kwocie zwrotu. Numer abonenta (w przypadku obecnych abonentów) znajdujący się w bazie Spółki oznacza numer do kontaktu ze Spółką, tj. numer, z którego korzysta abonent uprawniony do zwrotu.

[307] W ocenie Prezesa Urzędu, zobowiązanie wskazane w pkt I.2.9.-I.2.11. rozstrzygnięcia decyzji zapewni przysporzenie i zwroty dla ogółu konsumentów dotkniętych działaniem przedsiębiorcy i usunie doznany przez konsumentów uszczerbek w ich interesach o wymiarze majątkowym.

[308] Treść zobowiązania w pkt I.2.9.-I.2.11. rozstrzygnięcia decyzji pozostaje również w bezpośrednim związku z praktykami Spółki będącymi przedmiotem postępowania. Ponadto w ocenie Prezesa Urzędu, wypełnienie przez Spółkę zobowiązania w powyższym zakresie pozwoli na osiągnięcie głównych celów decyzji zobowiązującej, a mianowicie możliwie szybkiego i efektywnego załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

[309] Art. 28 ust. 2 uokik stanowi, że w decyzji nakładającej obowiązek wykonania określonych



zobowiązań Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

- [310] Terminem na wykonanie przez Spółkę zobowiązań o których mowa w pkt I.2.1.-1.2.6. i I.2.8. jest termin 1-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu. Terminem na wykonanie przez Spółkę zobowiązania o którym mowa w pkt I.2.7. jest termin 2-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.
- [311] Terminem wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.9., tj. terminem przekazania kwoty przysporzenia dla abonentów Spółki jest termin 4-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu, zaś zobowiązania, o którym mowa w pkt I.2.10., tj. terminem przekazania przysporzenia dla byłych abonentów Spółki jest termin 5-miesięczny liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu. Przekazanie zwrotu konsumentom (aktualnym oraz byłym abonentom Spółki) wskazanego w pkt I.2.11. rozstrzygnięcia decyzji nastąpi w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.
- [312] W pkt I.2.12. oraz w pkt I.2.13. rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na T-Mobile również zobowiązanie do poinformowania na swojej stronie internetowej oraz aplikacji T-Mobile o wydanej decyzji, określając w ww. punktach termin i zasady jego wykonania (tj. termin 2-tygodniowy liczony od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu). W przypadku obowiązku publikacji oświadczenia nr 1 w aplikacji T-Mobile, Spółka wskazała, iż ww. oświadczenie wyświetlane będzie przez cały czas jako pierwsze (w sytuacji, gdy w aplikacji konsumenta znajdować się będzie więcej niż jeden baner/kafelek), zmiana banera/kafelka z oświadczeniem nr 1 możliwa będzie wyłącznie po ręcznym jego przesunięciu przez konsumenta (nie występuje automatyzm w tym zakresie). Ponadto w pkt I.2.14.-I.2.15. rozstrzygnięcia decyzji Prezes UOKiK nałożył obowiązek publikacji komunikatu na profilach Spółki w mediach społecznościowych na platformie Facebook i Twitter. Termin wykonania ww. obowiązków wynosił będzie 2 tygodnie od dnia uprawomocnienia się decyzji. Od tego czasu Spółka będzie utrzymywać określone w powyższych punktach komunikaty przez okres 4 miesięcy.
- [313] Oświadczenie zamieszczone na głównej stronie internetowej Spółki (w tym informacje na dedykowanej podstronie) oraz komunikaty w mediach społecznościowych (na platformie Facebook i Twitter) mają za zadanie poinformować konsumentów o wydaniu i treści decyzji oraz wskazać, jakie konkretnie działania zostały zakwestionowane przez Prezesa Urzędu. Ww. oświadczenie ma również za zadanie poinformować konsumentów o możliwości i zasadach otrzymania przysporzeń i zwrotów, o których mowa w pkt I.2.9.-I.2.11. decyzji. Oświadczenie zamieszczone w aplikacji T-Mobile, które zostanie skierowane przez Spółkę do uprawnionych do otrzymania wskazanych w decyzji przysporzeń konsumentów umożliwi im zapoznanie się z warunkami i możliwością otrzymania zwrotów. Dodatkowo, ma ono również za zadanie poinformować ww. konsumentów o wydaniu i treści decyzji.
- [314] W ocenie Prezesa Urzędu, nałożone na Spółkę ww. obowiązki (pkt I.2.12. i I.2.14 i I.2.15. rozstrzygnięcia decyzji) zmierzają do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych niebędących abonentami Spółki, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o praktykach stosowanych przez Spółkę. Obowiązki te spełnią funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Mają bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem



- możliwe jest świadczenie konsumentom usługi „Zamów z T-Mobile”, w tym warunków i zasad świadczenia tego rodzaju usługi. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych zachowań muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

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

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

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

[317] Zdaniem Prezesa Urzędu informacje i dokumenty określone w punkcie II sentencji niniejszej decyzji są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy T-Mobile wywiązała się z nałożonego na nią zobowiązania. Ponadto wyznaczony Spółce termin 8 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 Spółkę. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminach składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji⁹⁶.

[318] 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.

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

Pouczenie

[320] Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz.U. z 2024 r. poz. 1568 z późn. zm., dalej jako „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

[321] 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 2024 r., poz. 959 ze zm., dalej jako: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Opłatę od odwołania należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne są

⁹⁶ Por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX 1369408.



informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczenia opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.

[322] 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.

[323] Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 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.

[324] 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.

[325] 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.

[326] 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.

Niniejsza decyzja nie podlega doręczeniu w trybie art. 4 i 5 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 ze zm.), w związku z art. 147 ust. 5 tej ustawy.

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

Załącznik:

1. Spis treści
2. Wersja jawna decyzji

Otrzymują:

1. T-Mobile Polska S.A.
ul. Marynarska 12
02-674 Warszawa
reprezentowana przez:
[*****]

2. a/a



Załącznik 1

Struktura uzasadnienia Decyzji

Spis treści

Uwagi wstępne	27
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje	29
Przedsiębiorca	29
Usługa typu direct billing.....	30
Serwisy „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint” oraz Vodonline”	32
Nieprawidłowości dotyczące sposobu aktywacji serwisów „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint” oraz „Vodonline”	33
Charakterystyka usługi „Zamów z T-Mobile” i współpraca przy realizacji ww. usługi z kontrahentami.....	45
Podstawa świadczenia usługi „Zamów z T-Mobile”	48
Usługa „Zamów T-Mobile”	48
„Usługa Dostępu T-Mobile” (świadczona na podstawie regulaminu obowiązującego od dnia 28 marca 2017 r.) ..	49
Odpowiedzialność za świadczenie usługi „Zamów z T-Mobile”	50
Sposób aktywacji treści cyfrowych lub usług podmiotów trzecich z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”	51
Modele świadczenia usługi „Zamów z „T-Mobile” do [*****].....	51
Model świadczenia usługi „Zamów z „T-Mobile” od [*****].....	54
Sposób aktywacji serwisów „Wizzgames”, „Gameland”, „Zaplum”, „Dealsaint” oraz „VODONLINE” z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”	56
Potwierdzenie zawarcia umowy na treści cyfrowe (lub usługi) podmiotów trzecich oraz usługę „Zamów z T-Mobile”	57
Prezentacja na rachunkach opłat za usługi lub treści cyfrowe aktywowane z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile” (poprzednio: usługi „Usługa Dostępu T-Mobile”)	62
Usługa „Zamów z T-Mobile”	62
„Usługa Dostępu T-Mobile”	67
Blokada usługi „Zamów z T-Mobile” (poprzednio usługi „ „Usługa Dostępu T-Mobile”)	68
Usługa „Zamów z T-Mobile”	68
„Usługa Dostępu T-Mobile”	69
Działania w toku postępowania reklamacyjnego dotyczące treści cyfrowych (lub usług) podmiotów trzecich ..	69
Stanowisko Spółki dotyczące napływających do Urzędu nieprawidłowości związanych z aktywacją treści cyfrowych (lub usług) podmiotów trzecich	88
Dane liczbowe	90
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.	93
a) Naruszenie interesu publicznego.....	93
b) Uprawdopodobnienie stosowania przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów	94
Status przedsiębiorcy.....	95
Uprawdopodobnienie sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami.....	95
Model przeciętnego konsumenta	98

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji	100
Sprzeczność z dobrymi obyczajami.....	101
Uprawdopodobnienie istotnego zniekształcenia zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawarcia lub po jej zawarciu w kontekście praktyki określonej w pkt I.1.1. rozstrzygnięcia decyzji	105
Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.2. rozstrzygnięcia decyzji	106
Kwalifikacja usługi „Zamów z T-Mobile” jako usługi płatniczej	107
Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji	114
Sprzeczność z dobrymi obyczajami	114
Uprawdopodobnienie istotnego zniekształcenia zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawarcia lub po jej zawarciu w kontekście praktyki określonej w pkt I.1.3. rozstrzygnięcia decyzji	119
Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt I.1.4. rozstrzygnięcia decyzji	120
Wprowadzenie w błąd konsumenta poprzez nieuwzględnianie na rachunkach przekazywanych abonentom Spółki danych umożliwiających identyfikację usług lub treści cyfrowych podmiotów trzecich aktywowanych z wykorzystaniem usługi „Zamów z T-Mobile”	120
Uprawdopodobnienie powodowania możliwości podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.....	123
Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.....	124
Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań oraz określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)	127
Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)	136
Pouczenie.....	136

