REKLAMY T-MOBILE – DECYZJA UOKIK

* **Reklamy stosowane przez T-Mobile w kampanii *Pierwszy prawdziwy no limit* dotyczącej sieci Heyah mogły wprowadzać konsumentów w błąd.**
* **Operator eksponował cenę 49,98 zł, a ukrywał, że obowiązuje ona tylko przez 3  miesiące i tylko, jeśli klient udzieli zgód marketingowych oraz wyrazi chęć otrzymywania faktury elektronicznej.**
* **Właściciel sieci – spółka T-Mobile dobrowolnie zobowiązał się do udzielenia rekompensaty konsumentom, którzy skorzystali z promocyjnej oferty**

**[Warszawa, 16 kwietnia 2018 r.]** Spółka T-Mobile Polska od 21 lipca do 30 września 2015 r. prowadziła m.in. w telewizji, radiu i internecie kampanię reklamową pod hasłem *Pierwszy prawdziwy no limit*. Zachęcała klientów, by korzystali z nielimitowanych krajowych rozmów telefonicznych, sms-ów, mms-ów i internetu w pakiecie SMART XL przeznaczonym dla abonentów sieci Heyah.

Reklamy kusiły ceną 49,98 zł. W wersji radiowej i internetowej zabrakło jednak informacji o tym, że po 3 miesiącach do abonamentu zostanie doliczone 19,99 zł tytułem opłaty za usługę nielimitowanego internetu, a w spocie telewizyjnym przekaz ten był nieczytelny (mała, biała czcionka na jasnym tle). Identycznie było z informacjami, że cena 49,98 zł zawiera rabaty za wyrażenie zgód marketingowych (4,99 zł) i na fakturę elektroniczną (4,99 zł). Po zapoznaniu się z reklamą klienci mogli nie mieć świadomości, że jeśli ich nie udzielą, będą płacić drożej – 59,96 zł przez pierwsze 3 miesiące i 79,95 zł po tym okresie.

- *Te reklamy mogły wprowadzać w błąd co do rzeczywistej, łącznej opłaty za wszystkie usługi. Jeśli cena podlega jakimś ograniczeniom, np. czasowym, to konsument musi o tym wiedzieć. Inaczej może odnieść błędne wrażenie, że podana w reklamie kwota jest szczególnie atrakcyjna, a tymczasem otrzymał niepełną informację* – mówi Marek Niechciał, prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Warto dodać, że T-Mobile w kwestionowanych reklamach podkreślał rzetelność swojej oferty w porównaniu do innych operatorów telekomunikacyjnych. Przykładowo w radiowym spocie „Wszystko/Całus” lektor wygłaszał taki tekst: - *Inni obiecują Ci wszystko bez limitu. PROSTUJEMY! Jak wszystko? Skoro tylko rozmowy, a na Internet masz ograniczenia i limity. A w Heyah na abonament PIERWSZY PRAWDZIWY NO LIMIT na wszystko za 49,98! Kup na heyah.pl.* Jednocześnie **w przekazie nie ma ani słowa o tym, że cena obowiązuje tylko w  ograniczonym czasie i po udzieleniu przez klienta określonych zgód.**

UOKiK uznał, że działania spółki mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów. T-Mobile uniknął kary finansowej, ponieważ zaprzestał emisji kwestionowanych przez Prezesa UOKiK reklam i zobowiązał się do wyeliminowania skutków swoich praktyk.

**Podpisałeś umowę w ramach oferty *Pierwszy prawdziwy no limit na Internet, rozmowy, sms-y i mms-y do wszystkich* dostępnej w pakiecie SMART XL przeznaczonym dla abonentów sieci Heyah?**

**Jeśli jej nie rozwiązałeś, możesz liczyć na:**

* niepobieranie opłaty za usługę nielimitowanego internetu (19,99 zł miesięcznie) przez cały czas obowiązywania umowy, czyli do momentu rozwiązania jej przez ciebie, a także zwrot zapłaconych do tej pory opłat za tę usługę,
* miesięczny rabat 4,99 zł do końca obowiązywania umowy, nawet jeśli nie zgodziłeś się na otrzymywanie faktur tylko w wersji elektronicznej, a także zwrot dotychczas zapłaconych kwot związanych z brakiem tej zgody,
* miesięczny rabat 4,99 zł do końca obowiązywania umowy, nawet jeśli nie wyraziłeś zgód marketingowych, a także zwrot dotychczas zapłaconych kwot związanych z brakiem tych zgód.

**Jeśli twoja umowa już nie obowiązuje, przysługiwać ci będzie zwrot zapłaconych wcześniej kwot:**

* 19,99 zł miesięcznie za usługę nielimitowanego internetu,
* 4,99 zł miesięcznie, jeśli się nie zgodziłeś na otrzymywanie faktur tylko w wersji elektronicznej,
* 4,99 zł miesięcznie, jeśli nie udzieliłeś zgód marketingowych.

**W efekcie decyzji Prezesa UOKiK do końca obowiązywania umowy obecni klienci będą płacić obiecaną w reklamie cenę 49,98 zł. Ponadto wszyscy konsumenci, którzy skorzystali z promocyjnej oferty spółki, będą mogli w każdym czasie uzyskać zwrot uiszczonych dotąd kwot przewyższających wysokość ceny z reklamy.**

T-Mobile musi wysłać listy polecone do wszystkich zainteresowanych osób, także tych, które już zrezygnowały z jego usług. Klienci dowiedzą się z nich m.in. o decyzji Prezesa UOKiK i  sposobie zwrotu opłat. Spółka w ciągu 21 dni od wskazania przez konsumenta numeru konta bankowego odda mu pieniądze. Aby uzyskać więcej szczegółów na temat warunków rekompensaty, skontaktuj się z operatorem sieci lub przeczytaj decyzję UOKiK.

Ponadto spółka zobowiązała się do opublikowania w środkach masowego przekazu (telewizja, radio, prasa, internet) oświadczenia, w którym poinformuje, że reklamy stosowane w kampanii *Pierwszy prawdziwy no limit* mogły wprowadzać konsumentów w  błąd. Dodatkowo T-Mobile zamieści treść decyzji Prezesa UOKiK na stronach internetowych: [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) oraz [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: @UOKiKgovPL