



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
MAREK NIECHCIAŁ**

RŁO.611.3.2018.JZL

Łódź, 19 grudnia 2019 r.

**DECYZJA Nr RŁO 10/2019**

- I.** Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje się postanowienia wzorców umów** stosowane przez Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, o treści:

1. *„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli pisemnie w okresie od zawarcia Umowy do 30 dnia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące ulega przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesiące”* – postanowienie § 2 ust. 1 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
2. *„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami”* – postanowienie § 3 ust. 8 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
3. *„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Ogólne Warunki Usługi Pakiet Bezpieczeństwa”* – postanowienie § 4 ust. 20 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
4. *„Ja ..... (imię i nazwisko lub nazwa) niniejszym upoważniam Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. jako Pełnomocnika do realizacji w moim imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem numeru ..... Niniejsze pełnomocnictwo upoważnia do dokonania wszelkich czynności związanych z przeniesieniem wskazanych wyżej numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., a w szczególności do składania wniosków i oświadczeń wymaganych do przeniesienia numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., w tym do wypowiedzenia w moim imieniu umowy z dotychczasowym dostawcą. Pełnomocnik jest uprawniony do udzielania dalszych pełnomocnictw. Pełnomocnictwo jest nieodwołalne.”* – postanowienie zawarte we Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., stosowanym wraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym



od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r.,

**za niedozwolone postanowienia umowne** w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, **i zakazuje się ich wykorzystywania.**

**II.** Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm.), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nadaje się niniejszej decyzji w zakresie pkt I sentencji decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.**

**III.** Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji, w postaci obowiązku:

1) skierowania listem poleconym – w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – do konsumentów, którzy zawarli umowy z Telekomunikacją Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w oparciu o wzorce umów, zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji i nadal są stronami tych umów, sformułowanej w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji, o uznaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowień wzorców umów, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w związku z czym postanowienia te nie wiążą konsumentów wraz z przytoczeniem punktu I sentencji tej decyzji oraz informacją o stronie internetowej, na której decyzja będzie dostępna ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)),

2) opublikowania na oficjalnej stronie internetowej Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 19 grudnia 2019 r. nr RŁO 10/2019 uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, o treści:

1. „*O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli pisemnie w okresie od zawarcia Umowy do 30 dnia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony 24 miesięcy ulega przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesięcy*” – postanowienie § 2 ust. 1 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,



2. „*Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami*” – postanowienie § 3 ust. 8 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
3. „*Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Ogólne Warunki Usługi Pakiet Bezpieczeństwa*” – postanowienie § 4 ust. 20 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
4. „*Ja ..... (imię i nazwisko lub nazwa) niniejszym upoważniam Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. jako Pełnomocnika do realizacji w moim imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem numeru ..... Niniejsze pełnomocnictwo upoważnia do dokonania wszelkich czynności związanych z przeniesieniem wskazanych wyżej numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., a w szczególności do składania wniosków i oświadczeń wymaganych do przeniesienia numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., w tym do wypowiedzenia w moim imieniu umowy z dotychczasowym dostawcą. Pełnomocnik jest uprawniony do udzielania dalszych pełnomocnictw. Pełnomocnictwo jest nieodwołalne.*” – postanowienie zawarte we Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., stosowanym wraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r.,

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, i zakazał ich wykorzystywania.

Treść decyzji nr RŁO 10/2019 dostępna jest na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”

w ten sposób, że ww. oświadczenie powinno zostać umieszczone na stronie głównej i być utrzymywane przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej oraz powinno być napisane:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),
- w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px, tak aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki, tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie,
- w górnej części strony głównej tego przedsiębiorcy bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie.

**IV.** Na podstawie art. 23b ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6



tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, z zaznaczeniem że decyzja ta jest prawomocna, na koszt ww. przedsiębiorcy

1. w ciągu 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji punktu I sentencji niniejszej decyzji w dwóch dziennikach o zasięgu ogólnopolskim i średnim nakładzie jednorazowym nie mniejszym niż 50 000 (słownie: pięćdziesiąt tysięcy) egzemplarzy, w ten sposób, że tekst powinien być widoczny, czytelny, umieszczony poziomo, na wystarczająco kontrastowym tle, napisany czcionką o wielkości umożliwiającej swobodne zapoznanie się z tą informacją.
2. na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy, w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji o tytule „Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 10/2019 o uznaniu postanowień wzorców umów stosowanych przez Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za niedozwolone postanowienia umowne”, sporządzonym czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB -#ffffff), o rozmiarze nie mniejszym niż 36px, powinien zostać umieszczony na stronie głównej, oraz utrzymywany jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie:

1. karę pieniężną w wysokości **20.598 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy pięćset dziewięćdziesiąt osiem złotych)**, płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.1 niniejszej decyzji;
2. karę pieniężną w wysokości **10.985 zł (słownie: dziesięć tysięcy dziewięćset osiemdziesiąt pięć złotych)**, płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.2 niniejszej decyzji;
3. karę pieniężną w wysokości **10.985 zł (słownie: dziesięć tysięcy dziewięćset osiemdziesiąt pięć złotych)**, płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.3 niniejszej decyzji;
4. karę pieniężną w wysokości **13.732 zł (słownie: trzynaście tysięcy siedemset trzydzieści dwa złote)**, płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.4 niniejszej decyzji;

VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1, art. 263 § 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów



– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego w punkcie I niniejszej decyzji postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie **50,70 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych siedemdziesiąt groszy)** i zobowiązuje się Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „**Prezes Urzędu**” lub „**Prezes UOKiK**”) postanowieniem z dnia 12 września 2016 r. wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania Telekomunikacji Stacjonarnej Spółki z o.o. z siedzibą w Skierniewicach (obecnie: z siedzibą w Warszawie, zmiana adresu siedziby ww. spółki nastąpiła w listopadzie 2017 r.) oraz podmiotów z nią współpracujących w zakresie zawierania i wykonywania umów o usługę telekomunikacyjną naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn.: RŁO-405-506/16/AM/JZL).

Postępowanie wyjaśniające wszczęte zostało w związku z wpływającymi do Prezesa Urzędu licznymi skargami i zawiadomieniami konsumentów oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów dotyczącymi nieprawidłowości związanych z działalnością Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. (dalej jako „**Telekomunikacja Stacjonarna**”, „**Przedsiębiorca**” lub „**Spółka**”) na rynku telekomunikacyjnym.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu przeanalizował wzorce umowne stosowane przez Spółkę w obrocie z udziałem konsumentów.

W dniu 31 sierpnia 2018 r. Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowieniem nr 1/611-03/18 postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w związku ze stosowaniem przez Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie we wzorcach umów, postanowień umownych o treści:

1. *„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli pisemnie w okresie od zawarcia Umowy do 30 dnia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące ulega przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesiące”* – postanowienie § 2 ust. 1 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
2. *„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami”* – postanowienie § 3 ust. 8 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,





3. „Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Ogólne Warunki Usługi Pakiet Bezpieczeństwa” – postanowienie § 4 ust. 20 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
4. „Ja ..... (imię i nazwisko lub nazwa) niniejszym upoważniam Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. jako Pełnomocnika do realizacji w moim imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem numeru ..... Niniejsze pełnomocnictwo upoważnia do dokonania wszelkich czynności związanych z przeniesieniem wskazanych wyżej numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., a w szczególności do składania wniosków i oświadczeń wymaganych do przeniesienia numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., w tym do wypowiedzenia w moim imieniu umowy z dotychczasowym dostawcą. Pełnomocnik jest uprawniony do udzielania dalszych pełnomocnictw. Pełnomocnictwo jest nieodwołalne.” – postanowienie zawarte we Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., stosowanym wraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r.,

które mogą zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1025), co z kolei może stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji konsumentów (Dz. U. z 2018 r., poz. 798 i 650).

*(dowód: karty 2 – 10).*

Postanowieniem nr 2/611-03/18 z dnia 31 sierpnia 2018 r. (*dowód: karta 12*), Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów we wszczętym wobec Spółki postępowaniu w sprawie o uznanie postanowień wzorców umowy za niedozwolone o sygnaturze RŁO-611-03/18/JZL kopie określonych pism, w tym pism otrzymanych od Spółki, oraz materiałów i dokumentów pozyskanych w toku kontroli przeprowadzonej u Przedsiębiorcy.

W piśmie z dnia 9 października 2018 r. Spółka złożyła wnioski dowodowe oraz przedstawiła swoje stanowisko odnośnie zarzucanych jej naruszeń (*dowód: karty 207-2018*). Telekomunikacja Stacjonarna zaprzeczyła jakoby stosowała we wzorcach umów postanowienia, które byłyby niedozwolone w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

W dniu 21 lutego 2019 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania informacji m.in. o liczbie zawartych z konsumentami umów na podstawie poszczególnych wzorców umownych (*dowód: karty 247-248*). W piśmie z dnia 26 marca 2019 r. Telekomunikacja Stacjonarna przekazała do Prezesa Urzędu żądane informacje (*dowód: karta 252*).

W dniu 7 czerwca 2019 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania informacji o osiągniętym przez Spółkę obrocie (*dowód: karta 253*). Wobec braku odpowiedzi na ww. wezwanie w dniu 30 lipca 2019 r. Prezes Urzędu wezwał ponownie Spółkę do przekazania informacji o osiągniętym obrocie (*dowód: karta 263*). Jednocześnie Prezes Urzędu wystąpił do Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego w Warszawie o przekazanie informacji o wysokości przychodów uzyskanych przez Spółkę w 2018 r. (*dowód: karta 264*). W piśmie z dnia 23 sierpnia 2019 r. Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Warszawie przekazał do Prezesa Urzędu ww. informacje (*dowód: karta 265*).



Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.; dalej jako „**kpa**”), pismem z dnia 21 listopada 2019 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy i wypowiedzenie się co do zebranych dowodów oraz przedstawionych zarzutów (*dowód: karta 266*). Spółka nie skorzystała z ww. uprawnień po otrzymaniu ww. zawiadomienia.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny**

Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako spółka prawa handlowego została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej jako „**KRS**”) pod numerem 0000596045 w dniu 13 stycznia 2016 r. (*dowód: karty 100-102*). Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem przeważającej działalności Przedsiębiorcy jest działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej.

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Spółka oferuje od lutego 2016 r. świadczenie usług telekomunikacyjnych na całym terytorium Polski. Działalność telekomunikacyjną Spółka prowadzi na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych wydanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 11619 (*dowód: karta 208*).

Przedsiębiorca oferuje konsumentom świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci stacjonarnej i zawiera umowy z konsumentami na podstawie następujących wzorców umownych (*dowód: karta 16*):

- Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – stosowany od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r. (określony przez Przedsiębiorcę jako „pierwsza”),
- Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – stosowany od 31 maja 2016 r. (określony przez Przedsiębiorcę jako „aktualna”),
- Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. z dnia 1 lutego 2016 r. – stosowany od 1 marca 2016 r.,
- Cennik Ulgowy 100 minut do wszystkich – stosowany od 1 lutego 2016 r.,
- Cennik Ulgowy 100 minut na Twoje Rozmowy – stosowany od 1 lutego 2016 r.,
- Cennik Ulgowy Bez Ograniczeń (Stacjonarne) – stosowany od 31 maja 2016 r.,
- Cennik Ulgowy Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) – stosowany od 31 maja 2016 r.,
- Cennik Podstawowy – stosowany od 1 lutego 2016 r.

Załącznikiem do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest wzór Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. (*dowód: karta 150 i 166*).

Przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych Przedsiębiorca stosuje również dokument pn.: Oświadczenia Abonenta. Według wyjaśnień Spółki w piśmie z 30 września 2016 r. (*dowód: karta 17 odwrót*), podpisanie przez abonenta Oświadczeń Abonenta Spółka poczytuje jako prawidłowe zakończenie procesu pozyskania abonenta.

Zgodnie z § 1 ust. 2 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Spółka świadczy następujące usługi:



- utrzymanie łącza abonenckiego do sieci telefonicznej Orange Polska S.A. w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych (usługa Abonamentu Telefonicznego – WLR na linii analogowej i/lub na linii cyfrowej ISDN 2B+D – dalej jako „**usługa WLR**”) i świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez ręczne wybieranie przez Abonenta numeru Dostępu do Sieci: Prefix 1099 (Usługa Prefixu ręcznego) przed wyborem właściwego numeru docelowego i świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- usługi dodatkowej określonej w § 2<sup>1</sup> Umowy zapewniającej pokrycie zobowiązań (Usługa Dodatkowa),
- określonej w § 4 Usługi Pakiet Bezpieczeństwa (wyłącznie na podstawie wzorca Umowy obowiązującego od 31 maja 2016 r.).

Wskazać należy, że ww. usługi mogą zostać wybrane poprzez zakreślenie na wzorcu umownym pola wyboru (znak „□”) znajdującego się przed opisem każdej z ww. usług. Z analizy materiału dowodowego wynika, że w zgromadzonych w aktach sprawy umowach zawartych z Telekomunikacją Stacjonarną zakreślone zostały wszystkie pola wyboru dotyczące ww. usług (*dowód: karty 43, 48, 53, 58, 63, 68, 73, 78, 83*).

Zgodnie z § 1 ust. 6 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych abonent może wybrać następujące usługi dodatkowe:

- Wykaz połączeń online,
- Wykaz połączeń w formie wydruku,
- Wykaz połączeń na CD,
- Wykaz połączeń na e-mail wysyłany na podany adres.

Prezes Urzędu dokonał szczegółowej analizy wzorców umownych stosowanych przez Telekomunikację Stacjonarną, która wykazała, co następuje:

W § 2 ust. 1 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r. zawarte jest postanowienie o treści:

*„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli pisemnie w okresie od zawarcia Umowy do 30 dnia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące ulega przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesiące”*

W § 3 ust. 8 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r. zawarte jest postanowienie o treści:

*„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami”*

W § 4 ust. 20 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r. zawarte jest postanowienie o treści:

*„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Ogólne Warunki Usługi Pakiet Bezpieczeństwa”.*





We Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., stosowanym wraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r. zawarte jest postanowienie o treści:

*„Ja ..... (imię i nazwisko lub nazwa) niniejszym upoważniam Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. jako Pełnomocnika do realizacji w moim imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem numeru ..... Niniejsze pełnomocnictwo upoważnia do dokonania wszelkich czynności związanych z przeniesieniem wskazanych wyżej numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., a w szczególności do składania wniosków i oświadczeń wymaganych do przeniesienia numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., w tym do wypowiedzenia w moim imieniu umowy z dotychczasowym dostawcą. Pełnomocnik jest uprawniony do udzielania dalszych pełnomocnictw. Pełnomocnictwo jest nieodwołalne.”*

Telekomunikacja Stacjonarna zawiera umowy w siedzibie lokalu przedsiębiorstwa (pojedyncze przypadki) oraz w przeważającej części poza lokalem przedsiębiorstwa, przy czym drugi z ww. sposobów odbywa się za pośrednictwem podmiotów trzecich, tzw. Agentów (*dowód: karty 15, 208 odwrót*). Z wyjaśnień Przedsiębiorcy wynika, że umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierane są przez Agentów tzw. metodą *door-to-door* (z ang. obwoźnie – przyp. Prezesa Urzędu), tj. poprzez bezpośrednią wizytę u konsumenta (*dowód: karta 208 odwrót*).

Z informacji uzyskanych od Przedsiębiorcy w toku kontroli wynika, że według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli, tj. na dzień 10 sierpnia 2017 r., Telekomunikacja Stacjonarna zawarła z konsumentami [...] umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie w przypadku [...] umów konsumenci skorzystali z prawa odstąpienia, które w [...] przypadkach było skuteczne, zaś [...] umów zostało rozwiązanych przez konsumentów. Z wyjaśnień Spółki wynika ponadto, że według stanu na dzień 10 sierpnia 2017 r. Spółka rozpoczęła świadczenie usług telekomunikacyjnych (usługi WLR) wobec [...] abonentów (*dowód: karta 156*).

W okresie obowiązywania pierwszego wzorca „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, tj. od 1 lutego 2016 r. do 1 czerwca 2016 r., Telekomunikacja Stacjonarna zawarła [...] umów z konsumentami, zaś w okresie obowiązywania aktualnego wzorca „Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, tj. od 1 maja 2016 r. do zakończenia procesu pozyskiwania nowych abonentów, tj. do grudnia 2016 r., Spółka zawarła [...] umów (*dowód: karta 252*).

Spółka wskazała również, że nie stosuje wzorca pn.: Wniosek Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. w związku z zaprzestaniem pozyskiwania nowych abonentów od grudnia 2016 r. (*dowód: karta 252 odwrót*).

## **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.**

### **Interes publiczny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm., dalej jako „uokik”), ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu



w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli lub mogą stać się klientami Przedsiębiorcy, tj. zawrzeć z Przedsiębiorcą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Spółka prowadzi działalność gospodarczą na terenie całego kraju. Wobec tego, że przy prowadzeniu działalności gospodarczej Przedsiębiorca wykorzystuje wzorce umowy, a zatem ustalone z góry przed zawarciem umowy klauzule umowne, na których treść konsument nie ma wpływu, stosowane przez Spółkę niedozwolone postanowienia umowne zawarte w tych wzorcach mogą rażąco naruszyć interesy nieograniczonego kręgu konsumentów – każdego aktualnego i potencjalnego klienta. Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna.

Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385<sup>1</sup> i art. 385<sup>2</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145, dalej jako „k.c.”) stanowią implementację Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U.U.E.L.1993.95.29, dalej jako „**Dyrektywa 93/13**”). Interpretacji przytoczonych przepisów kodeksu cywilnego należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych we wskazanej Dyrektywie. Zgodnie z postanowieniami Dyrektywy, obowiązkiem Państw Członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków<sup>1</sup>. Należy zatem mieć na uwadze, że interes publiczny w niniejszej sprawie wyraża się także *per se* w konieczności zapewnienia i zagwarantowania, by we wzorcach umów stosowanych w relacjach z konsumentami nie były stosowane niedozwolone postanowienia umowne. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 25 października 2012 r. (sygn. akt I CZ 135/12), celem kontroli abstrakcyjnej jest ochrona interesu publicznego w postaci zbiorowego interesu konsumentów<sup>2</sup>.

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a zatem możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Telekomunikacji Stacjonarnej dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod kątem stosowania przez Spółkę niedozwolonych postanowień wzorców umowy.

---

<sup>1</sup>Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich, *preambula*.

<sup>2</sup>Tak też: uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 listopada 2015 r., sygn. akt III CZP 17/15: „Postępowanie w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone służy ochronie zbiorowego interesu konsumentów jako elementu interesu publicznego”.



## Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z treścią art. 23a uokik zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Źródłem polskiej regulacji dotyczącej nieuczciwych postanowień umownych jest wspomniana wyżej Dyrektywa 93/13, zgodnie z której treścią *warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, mogą być uznane za nieuczciwe, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodują znaczącą nierównowagę wynikających z umowy, praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta* (art. 3 ust. 1).

Zgodnie zaś z powoływanym w art. 23a uokik przepisem art. 385<sup>1</sup> § 1. k.c. *postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.*

A zatem, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone zależna jest od łącznego spełnienia następujących trzech przesłanek formalnych:

1. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
2. postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione,
3. postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,

oraz dwóch przesłanek merytorycznych:

4. postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
5. postanowienie narusza w sposób rażący interesy konsumenta.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes (por. por. wyrok Sądu Najwyższego, dalej jako „SN”, z 13 października 2010 r., sygn. akt: I CSK 694/09).

W niniejszej sprawie wymaga oceny, czy Telekomunikacja Stacjonarna spełnia przesłanki, które pozwalają dokonywać oceny jej działalności jednocześnie w świetle art. 385<sup>1</sup> k.c. i art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym miejscu wskazać należy, że ww. trzy przesłanki formalne zostaną ocenione łącznie dla wszystkich kwestionowanych postanowień, zaś ww. dwie przesłanki merytoryczne zostaną ocenione oddzielnie dla każdego z kwestionowanych postanowień.

### **Stosowanie postanowień przez przedsiębiorcę**

Przepis art. 385<sup>1</sup> k.c. znajduje zastosowanie do postanowień umów zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami. Jak zostało wskazane powyżej, uzasadnieniem dla wprowadzenia do k.c. regulacji art. 385<sup>1</sup> k.c. była konieczność wdrożenia do prawa polskiego postanowień Dyrektywy 93/13. Zakres, przedmiot oraz technika zawarte w tym przepisie są

ściśle wzorowane na ww. dyrektywie<sup>3</sup>. Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej dyrektywy państwa członkowskie zostały zobowiązane do ustanowienia w prawie krajowym regulacji na mocy których nieuczciwe warunki w umowach zawieranych przez sprzedawców lub dostawców z konsumentami nie będą dla konsumentów wiążące, a umowa w pozostałej części będzie nadal obowiązywała strony, jeżeli jest to możliwe po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków. Zgodnie z art. 2 Dyrektywy 93/13 pojęcie "sprzedawca lub dostawca" oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która w umowach objętych dyrektywą działa w celach dotyczących handlu, przedsiębiorstwa lub zawodu, bez względu na to, czy należy do sektora publicznego czy prywatnego.

Zawarte w Dyrektywie 93/13 pojęcie „sprzedawca lub dostawca” znajduje odzwierciedlenie w art. 43<sup>1</sup> k.c. Zgodnie z art. 43<sup>1</sup> k.c. przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Jednocześnie zgodnie z art. 22<sup>1</sup> k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Reasumując - przepis art. 385<sup>1</sup> k.c. ma zastosowanie wtedy, gdy postanowienia nie uzgodnione indywidualnie znajdują zastosowanie w umowie zawartej przez przedsiębiorcę, tj. osobę fizyczną, osobę prawną, albo jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną (tak art. 33<sup>1</sup> §1 k.c.), prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, z konsumentem, tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (tak art. 22<sup>1</sup> §1 k.c.).

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r. poz. 646). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców za przedsiębiorcę uznaje m. in. osobę prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Ocenę zasadności uznania zakwestionowanych postanowień za niedozwolone, poprzedzić należy stwierdzeniem, że Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Telekomunikacja Stacjonarna jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS. Posiadając status przedsiębiorcy w rozumieniu Prawa przedsiębiorców, Spółka jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Działania Spółki podlegają więc kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

W dalszej kolejności wskazać należy, że Przedsiębiorca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej w stosunkach z konsumentami przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych posługuje się następującymi wzorcami umownymi:

- Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – stosowany od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r. (określony przez Przedsiębiorcę jako „pierwsza”),

---

<sup>3</sup> Por. uzasadnienie projektu ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – druk sejmowy Sejmu RP III kadencji nr 945 - dostępny na stronie internetowej [http://www.sejm.gov.pl/archiwum/prace/kadencja3/projust\\_all3.htm/](http://www.sejm.gov.pl/archiwum/prace/kadencja3/projust_all3.htm/)



- Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – stosowany od 31 maja 2016 r. (określony przez Przedsiębiorcę jako „aktualna”),
- Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. z dnia 1 lutego 2016 r. – stosowany od 1 marca 2016 r.,
- Cennik Ulgowy 100 minut do wszystkich – stosowany od 1 lutego 2016 r.,
- Cennik Ulgowy 100 minut na Twoje Rozmowy – stosowany od 1 lutego 2016 r.,
- Cennik Ulgowy Bez Ograniczeń (Stacjonarne) – stosowany od 31 maja 2016 r.,
- Cennik Ulgowy Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) – stosowany od 31 maja 2016 r.,
- Cennik Podstawowy – stosowany od 1 lutego 2016 r.

Załącznikiem do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest wzór „Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o.”. Przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych Przedsiębiorca stosuje również dokument pn.: „Oświadczenia Abonenta”.

Tym samym przesłanka stosowania przez przedsiębiorcę postanowień wzorców umów w stosunkach z konsumentami została spełniona.

### ***Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia***

Przepis art. 385<sup>1</sup> § 3 k.c. nakazuje uznać za niezgodnione indywidualnie „*te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta*”.

W tym miejscu wskazać należy, że przepisy art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> k.c. stanowią materialną podstawę zarówno dla abstrakcyjnej kontroli postanowień wzorca umowy prowadzonej przez Prezesa Urzędu (do dnia 16 kwietnia 2016 r. przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dalej jako „SOKiK”), jak i dla kontroli incydentalnej, prowadzonej przez sąd w sprawie o uznanie postanowień umowy za niedozwolone. Postępowania te mają tę samą kodeksową podstawę materialną, jednak różny pozostaje przedmiot kontroli. W pierwszym przypadku przedmiotem kontroli Prezesa Urzędu są postanowienia wzorca umowy, w drugim - konkretne postanowienia umowy. Przyjmuje się jednocześnie, że ustawodawca użył w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. terminu „postanowienia umowy” w znaczeniu potocznym (w imię postulatu zrozumiałości treści przepisu), obejmując nim zarówno postanowienia umowy w ścisłym znaczeniu tego terminu (czyli objęte konsensem stron postanowienia czynności prawnej), jak i postanowienia wzorców umownych, które nie są „postanowieniami umowy” w ścisłym znaczeniu, ale kształtują także treść stosunku zobowiązaniowego (por. np. wyroki: Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 21 października 2011 r., VI ACa 618/11 i Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03).

Oznacza to, że prowadzona przez Prezesa Urzędu kontrola abstrakcyjna wzorca umowy Spółki jest oderwana od konkretnej umowy i wynikającego z niej rozkładu praw i obowiązków stron. Dokonując tej kontroli Prezes Urzędu ocenia treść wzorca, a nie sposób jego wykorzystania w konkretnym przypadku.

Prezes Urzędu nie bada zatem w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Przedsiębiorcą a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia,





czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Przedsiębiorca wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go, co ma miejsce w przedmiotowej sprawie.

### ***Postanowienia określające główne świadczenia stron***

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne (por. wyrok SOKiK z 1 marca 2007 r., XVII AmC 12/06).

Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03). Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy (wyrok SN z 8 listopada 2012 r., I CSK 49/12).

W niniejszej sprawie, z treści kwestionowanych wzorców umów wynika, że głównym świadczeniem Telekomunikacji Stacjonarnej jest świadczenie usług telekomunikacyjnych, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest ponoszenie comiesięcznych opłat za ww. usługi, a zatem kwestionowane postanowienia nie określają głównych świadczeń stron.

### ***Sprzeczność z dobrymi obyczajami***

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami



politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby – na podstawie ogólnych przepisów – w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny (por. wyrok SN z 19 marca 2007 r., III SK 21/06).

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny<sup>4</sup>, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość.

### ***Rażące naruszenie interesów konsumenta***

Daną klauzulę będzie można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy.

Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 15 stycznia 2016 r. (sygn. akt I CSK 125/15), „ocena, czy dane postanowienie wzorca umowy, kształtując prawa i obowiązki konsumenta, „rażąco” narusza interesy konsumenta (art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.), uzależniona jest od tego, czy wynikająca z tego postanowienia nierównowaga praw i obowiązków stron (nierównowaga kontraktowa) na niekorzyść konsumenta jest istotna, znacząca. (...) Znacząca nierównowaga kontraktowa na niekorzyść konsumenta pozostaje sprzeczna z dobrymi obyczajami (wymogami dobrej wiary, por. art. 3 ust. 1 dyrektywy 93/13), gdy można rozsądnie założyć, że kontrahent konsumenta, traktujący go w sposób sprawiedliwy i słuszny i uwzględniający jego prawnie uzasadnione roszczenia, nie mógłby racjonalnie się spodziewać, że konsument zaakceptowałby w ramach negocjacji klauzulę będącą źródłem tej nierównowagi”.

Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażąco naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03).

<sup>4</sup> K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze zwykłym, nie można sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest ponadto sięgnięcie do Dyrektywy 93/13, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności (por. wyrok SA z 13 marca 2014 r., VI ACa 1733/13 i wyrok SOKiK z 26 maja 2015 r., XVII AmC 2615/14).

W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone kluczowym orzeczeniem, powoływanym w uzasadnieniach wielu późniejszych wyroków, jest wyrok SN z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04.

Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385<sup>1</sup> k.c. wskazując, iż rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Obie, wskazane w tym przepisie, formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakres określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są postanowienia umowne godzące w równowagę kontraktową stron, nierówno rozkładające prawa i obowiązki stron, przy czym ta nierówność ma dotyczyć praw i obowiązków teoretycznie słabszej strony, czyli konsumenta.

Należy zgodzić się z opinią Sądu Apelacyjnego w Warszawie (sygn. akt VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem, do którego kierowany jest wzorzec umowy (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.



## ***Klauzule szare***

Katalog przykładowych klauzul abuzywnych określony w art. 385<sup>3</sup> k.c. zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385<sup>3</sup> k.c. należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych.

Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów (wyrok SN z 11 października 2007 r., III SK 19/07).

## ***Ocena postanowień wzorca umowy stosowanych przez przedsiębiorcę***

### **Ad 1.**

*„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli pisemnie w okresie od zawarcia Umowy do 30 dnia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące ulega przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesiące.”* - postanowienie § 2 ust. 1 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę, zgodnie z którym umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu na kolejny czas oznaczony, w sytuacji braku aktywności po stronie konsumenta, jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.

### **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

W przypadku powyżej cytowanej klauzuli należy wskazać, że dobrym obyczajem jest respektowanie przez przedsiębiorcę prawa do zakończenia łączącego strony stosunku prawnego poprzez upływ oznaczonego czasu, na jaki została zawarta umowa, bez konieczności wykonywania przez konsumenta dodatkowych obowiązków nałożonych jednostronnie przez silniejszą stronę stosunku prawnego (przedsiębiorcę) mających na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony, którego zadziałanie na etapie zawierania umowy nie mogło być kwestionowane przez słabszą stronę stosunku prawnego (konsumenta).

Wymieniony dobry obyczaj polega na istnieniu uprawnienia umożliwiającego konsumentowi na etapie zawierania umowy dokonanie swobodnego i świadomego wyboru sposobu dalszego kontynuowania umowy bądź jej zakończenia przy jednoczesnym zapewnieniu konsumentowi na etapie przedkontraktowym rzetelnej i pełnej informacji co do konsekwencji dokonanego wyboru.





Sprzeczność przedmiotowego postanowienia Spółki z dobrymi obyczajami polega więc na przerzucaniu na konsumenta obowiązku podejmowania działań w celu niedopuszczenia do przedłużenia umowy zawartej na czas określony o kolejny czas określony w sytuacji, w której konsument nie miał możliwości – na etapie kontraktowania – efektywnego wyboru innego sposobu zakończenia stosunku umownego, i co za tym idzie, na wykorzystaniu przewagi przedsiębiorcy nad konsumentem zawierającym umowę o charakterze adhezyjnym.

Tymczasem w każdym przypadku dobry obyczaj wymaga, aby konsument miał świadomość, w jaki sposób oraz w jakim zakresie może korzystać z uprawnień przyznawanych mu przez umowę. Obowiązek ten powinien być realizowany w sposób szczególnie skrupulatny, gdy niedoinformowanie w tym zakresie, a co za tym idzie – nieświadomość istnienia lub sposobu skorzystania z uprawnienia przysługującego konsumentowi na podstawie umowy – może rodzić dla konsumenta daleko idące skutki, w tym finansowe.

W tym miejscu należy zaznaczyć, że umowa na czas oznaczony nie musi bezwzględnie ulegać rozwiązaniu z końcem okresu na jaki została zawarta. Dopuszczalne jest bowiem automatyczne jej przedłużenie w umowę na czas nieoznaczony na podstawie stosownych postanowień umowy, jeżeli konsument nie złoży przeciwnego oświadczenia, pod warunkiem jednak skutecznego przekazania konsumentowi informacji o automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieoznaczony przy zawieraniu umowy. Praktyka taka nie jest uznawana za niedozwoloną z racji tego, że rozwiązanie umowy zawartej na czas nieoznaczony nie pociąga za sobą konsekwencji finansowych dla konsumenta (np. obowiązku zwrotu ulgi przyznanej przy zawieraniu umowy zgodnie z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r., poz. 1954 ze zm., dalej jako „**Prawo telekomunikacyjne**”).

W stanowisku Spółki z dnia 9 października 2019 r. będącym odpowiedzią na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania, Telekomunikacja Stacjonarna podkreśliła, że postanowienie kwestionowane w pkt I sentencji niniejszej decyzji nie narusza zasady lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta, bowiem jest skonstruowane w sposób przejrzysty i jasny. Zdaniem Spółki, zgodnie z ww. postanowieniem, konsument ma możliwość swobodnie podjąć decyzję, czy chce nadal kontynuować umowę z kontrahentem, czy też ma wolę jej zakończenia. W tym miejscu Prezes Urzędu podnosi, że istota zarzutu z pkt I.1 sentencji decyzji sprowadza się do stosowania postanowienia, które powoduje obciążenie konsumenta obowiązkiem podjęcia działań w celu uniknięcia automatycznego przedłużenia umowy na kolejny czas oznaczony. Kwestionowane postanowienie ogranicza swobodę podejmowania decyzji przez konsumenta, ponieważ na jego gruncie brak działania konsumenta powoduje automatyczne przedłużenie umowy i tym samym może skutkować tym, czego konsument *de facto* nie chce.

Bez znaczenia w ocenie Prezesa Urzędu pozostaje fakt, iż, jak podnosi Spółka, po automatycznym przedłużeniu umowy na kolejny czas oznaczony usługi świadczone są w oparciu o Cennik Ulgowy, czyli korzystniejszy, aniżeli w oparciu o Cennik Podstawowy stosowany przy umowach na czas nieoznaczony. Istotne jest to, iż kolejna terminowa umowa utrudnia konsumentowi możliwość uwolnienia się od stosunku umownego i niesie ze sobą konsekwencje w postaci kary umownej w razie rozwiązania jej przed końcem okresu, na który została zawarta. Podobną argumentację przedstawił SOKIK w wyroku z dnia 15 stycznia 2019 r. (XVII AmA 19/17) uznając, iż „*nie sposób zgodzić się z argumentami, że taka konstrukcja umowy była korzystna dla konsumenta, bo pozwalała mu na zawarcie umowy na takich samych warunkach jak poprzednio, z utrzymaniem poprzednich promocji. Długość trwania umowy ten*





*argument niweluje, bowiem po tak długim czasie na rynku mogą pojawić się o wiele bardziej atrakcyjne oferty. I jeżeli konsument nie podejmie aktywności umowa ulegnie przedłużeniu na dotychczasowych warunkach, co uniemożliwi mu wybór korzystniejszej oferty”.*

Prezes Urzędu nie przyjmuje również za zasadny argumentu Spółki, iż na gruncie omawianego postanowienia, „*jedynie, co konsument musi zrobić, aby rozwiązać umowę ze Spółką to wysłać pismo, w którym zostanie wyrażana wola zakończenia umowy, może to zrobić bezkosztowo zarówno w momencie określonym w umowie jak i po tym okresie*”, bowiem wysłanie pisma do Spółki to podjęcie działania, do którego konsument jest zmuszony przez Przedsiębiorcę, jeśli nie chce zawierać z nim kolejnej umowy na czas oznaczony.

Prezes Urzędu nie podziela ponadto twierdzeń Spółki z pisma z dnia 9 października 2019 r., jakoby konsument był traktowany w umowie w sposób równorzędny ze Spółką. Konstrukcja kwestionowanego postanowienia wskazuje w sposób wyraźny, że obowiązek podejmowania działań w celu niedopuszczenia do przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony został przerzucony na konsumenta, i to, co należy ponownie podkreślić, w sytuacji, w której konsument nie miał możliwości – na etapie kontraktowania – efektywnego wyboru innego sposobu zakończenia stosunku umownego, bowiem został mu przedstawiony do podpisu wzorzec umowy stosowany przez Spółkę masowo, co stanowi okoliczności zawarcia umowy, o których mowa w przepisie art. 385<sup>2</sup> k.c. Zdaniem Prezesa Urzędu to nie wyrażenie braku woli kontynuowania umowy przez kolejny czas oznaczony, a co najwyżej wybór konsumenta w zakresie związania się kolejną terminową umową z przedsiębiorcą, powinien dokonywać się poprzez działanie konsumenta.

### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

Zdaniem Prezesa Urzędu kwestionowane w niniejszym punkcie postanowienie rażąco narusza interesy konsumentów poprzez przerzucanie na nich obowiązku podejmowania działań mających na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony, co w przypadku niepodjęcia przez nich ww. działań może powodować dla nich poważne konsekwencje, w tym finansowe. W ocenie Prezesa Urzędu powyższe świadczy o rażącym naruszeniu równowagi interesów stron umowy i to przez to, iż silniejsza z nich (przedsiębiorca) wykorzystuje swoją przewagę wobec słabszej (konsumenta).

W tym kontekście podkreślić należy, że konsument może – często po upływie kilku lat od zawarcia umowy – nie pamiętać, jaki model przedłużenia umowy przyjęty został przez przedsiębiorcę, z którym ma zawartą umowę. Na rynku usług telekomunikacyjnych powszechną praktyką, w sytuacji niezłożenia przez konsumenta oświadczenia o braku woli kontynuowania umowy, jest automatyczne przedłużenie umowy na czas nieoznaczony. Konsument więc, mając świadomość istnienia takiej praktyki, może nie złożyć żadnego oświadczenia woli (o rezygnacji z kontynuowania umowy bądź o zgodzie na przedłużenie umowy na czas nieoznaczony), będąc przekonanym, że może to zrobić w każdym momencie po upływie terminu, na jaki umowa pierwotna została zawarta, bez ponoszenia finansowych konsekwencji wykraczających poza konieczność uiszczenia opłaty abonamentowej w okresie wypowiedzenia umowy. W konsekwencji, w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez konsumenta, wobec którego nastąpiło automatyczne jej przedłużenie, konsument będzie zobowiązany do ponoszenia opłat abonamentowych przez kilkunastomiesięczny okres dodatkowy, bądź zwrotu udzielonej ulgi, zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, co z kolei może skutkować uniemożliwieniem lub przynajmniej znacznym utrudnieniem skorzystania z prawa do zmiany dostawcy usług, o którym mowa w art. 57 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego.



Wskazać należy, że przedłużenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony może wiązać się z przyznaniem konsumentowi ulgi w wysokości i na warunkach wynikających z postanowień odpowiednich regulaminów i cenników. Telekomunikacja Stacjonarna udziela abonentowi, którego umowa zawarta na czas określony 24 miesięcy ulegnie przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesięcy łącznej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, której wysokość w Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne) oraz Cenniku Ulgowym Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) określona została w § 1 ust. 11, z kolei w Cenniku Ulgowym 100 minut do wszystkich i Cenniku 100 minut na Twoje rozmowy - w § 3 ust. 7.

Zgodnie z § 1 ust. 11 Cennika Ulgowego Bez Ograniczeń (Stacjonarne) oraz Cennika Ulgowego Bez Ograniczeń (Stacjonarne i Komórkowe) *Operator udziela Abonentowi, którego Umowa zawarta na czas określony 24 miesięcy ulegnie przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesięcy łącznej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, w przypadku korzystania z Usługi WLR (linia analogowa) w wysokości 1.523,76 zł za cały okres o jaki została przedłużona Umowa.*

Zgodnie z § 3 ust. 7 Cennika Ulgowego 100 minut do wszystkich *Operator udziela Abonentowi, którego Umowa zawarta na czas określony 24 miesięcy ulegnie przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesięcy łącznej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w wysokości:*

- a) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii analogowych – 1.140,00 zł za każdą linię przez cały okres o jaki została przedłużona Umowa;*
- b) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii ISDN 2B+D – 1.275,84 zł za każdą linię przez cały okres o jaki została przedłużona Umowa.*

Zgodnie z § 3 ust. 7 Cennika Ulgowego 100 minut na Twoje Rozmowy *Operator udziela Abonentowi, którego Umowa zawarta na czas określony 24 miesięcy ulegnie przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesięcy łącznej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w wysokości:*

- a) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii analogowych – 1.072,56 zł za każdą linię przez cały okres o jaki została przedłużona Umowa;*
- b) w przypadku korzystania z Usługi WLR dla linii ISDN 2B+D – 1.132,80 zł za każdą linię przez cały okres o jaki została przedłużona Umowa.*

Rozwiązanie zaś umowy przedłużonej na kolejny czas oznaczony w wyniku zadziałania mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy może skutkować dochodzeniem przez Spółkę roszczenia w związku z przyznanymi konsumentowi ulgami. Powyższe reguluje § 1 ust. 34 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zgodnie z którym *Oплата Wyrównawcza określona w § 1 ust. 13 i 14 nie przysługuje Operatorowi w stosunku do Abonenta, którego Umowa zawarta na czas określony 24 miesięcy ulegnie przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesięcy i który korzysta jedynie z usługi Prefixu ręcznego.* Zatem, rozumując *a contrario*, wobec konsumentów, którym Spółka świadczy usługę abonamentu telefonicznego (tzw. usługę WLR) i którym umowy zawarte na czas określony zostały automatycznie przedłużone na kolejny czas oznaczony, Telekomunikacja Stacjonarna przyznaje sobie możliwość pobierania opłaty wyrównawczej w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy automatycznie przedłużonej na kolejny czas oznaczony w związku ze zwrotem przyznanej ulgi, bowiem wyłączenie obowiązku zapłaty Opłaty Wyrównawczej nie dotyczy usługi WLR, a jedynie



Usługi Prefixu ręcznego. Tym samym stosowanie przez Spółkę kwestionowanego w niniejszym punkcie postanowienia może skutkować niekorzystnymi konsekwencjami finansowymi po stronie konsumentów.

Spółka odniosła się w piśmie z dnia 9 października 2019 r. do stawianych jej zarzutów, zaprzeczając jakoby omawiane postanowienie mogło rażąco naruszać interesy konsumentów. Powołując się na wyrok SN z 19 marca 2007 (III SK 21/06), Spółka wskazała, iż aby naruszenie interesów konsumenta było rażące konieczne jest ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli. Zdaniem Spółki w przypadku braku omawianej klauzuli, konsument, któremu zakończyłaby się umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a który chciałby zawrzeć ją ponownie musiałby specjalnie wybrać się do Biura Obsługi Abonentów. Z uwagi na to, iż konsumenci korzystający z usług Spółki, to w większości osoby starsze, Spółka podnosi, że „z pewnością łatwiej byłoby im złożyć pisemnie oświadczenie woli zakończenia umowy za pośrednictwem operatora pocztowego aniżeli udać się do Biura Obsługi Abonentów celem zawarcia kolejnej umowy”. Powyższa argumentacja - zdaniem Prezesa Urzędu - nie znajduje podstaw do uwzględnienia. W ocenie Prezesa Urzędu nieuprawnione jest twierdzenie, iż zawarcie nowej umowy osobiście w Biurze Obsługi Abonentów jest bardziej uciążliwe niż kontynuowanie umowy automatycznie przedłużonej na kolejny czas oznaczony (ponieważ Przedsiębiorca poprzez stosowanie wzorca umowy z góry tak założył), w sytuacji, gdy konsument nie chce jej kontynuować. Z reguły bowiem wola kontynuowania umowy na dotychczasowych warunkach będzie działać motywująco do podjęcia działania w tym kierunku, zaś brak woli kontynuowania umowy w ogóle lub na dotychczasowych warunkach nie ma tej samej siły sprawczej. Nie można również zakładać, jak twierdzi Spółka, że skoro konsument nie złożył oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy lub na dalszym etapie - oświadczenia woli jej zakończenia „to oznacza, iż jest zadowolony z usług świadczonych przez Spółkę i chce kontynuować umowę”. Konsument może bowiem zapomnieć, że spoczywa na nim obowiązek powiadomienia Spółki o braku woli kontynuowania umowy lub może uchybić terminowi jego spełnienia.

Spółka oświadczyła, że stosując kwestionowane postanowienie w żadnym wypadku nie osiągała nieuzasadnionych korzyści, bowiem w przypadku, gdy konsument nie złożył oświadczenia woli w kwestii zakończenia umowy, Spółka świadczyła konsumentowi usługi zgodnie z Cennikiem Ulgowym. Ponadto Spółka oświadczyła, że w praktyce nigdy nie nałożyła na żadnego abonenta noty obciążeniowej z tytułu zwrotu udzielonych ulg, mimo że w rzeczywistości Spółka świadczyła nadal usługi zgodnie z Cennikiem Ulgowym – w związku z czym dalej udzielała konsumentowi ulg w rozumieniu art. 57 ust. Prawa telekomunikacyjnego. Powyższe oświadczenia nie mają jednakże wpływu na ocenę abuzywności kwestionowanego postanowienia w kontekście hipotetycznych, a nie rzeczywistych stosunków między konsumentami a Spółką.

W tym miejscu należy wskazać, że w odniesieniu do wniosków dowodowych Spółki zgłoszonych w piśmie z dnia 9 października 2018 r. w zakresie przeprowadzenia rozprawy administracyjnej w toku postępowania i przesłuchania na niej w charakterze świadków wskazanych pracowników Spółki oraz wskazanych konsumentów, którzy rozwiązali ze Spółką umowy w okresie, w którym zostały one przedłużone, na okoliczności związane z przedłużaniem ww. umów, Prezes Urzędu uznał, że nie zasługują one na uwzględnienie. Uzasadniając odrzucenie wniosków dowodowych w powyższym zakresie, Prezes Urzędu zwraca uwagę na fakt, iż przedmiotowe postępowanie toczy się w sprawie o uznanie postanowień wzorców umów za niedozwolone w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> k.c. Jak zostało to już kilkakrotnie podniesione, przedmiotem kontroli abstrakcyjnej wzorca przez Prezesa Urzędu są



postanowienia wzorca umowy, nie zaś konkretne postanowienia umowy lub sposób jej wykonania. Oznacza to, że prowadzona przez Prezesa Urzędu kontrola abstrakcyjna wzorca umowy Spółki jest oderwana od konkretnej umowy i wynikającego z niej rozkładu praw i obowiązków stron. Dokonując tej kontroli Prezes Urzędu ocenia treść wzorca, a nie sposób jego wykorzystania w konkretnym przypadku. Prezes Urzędu nie bada zatem w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Przedsiębiorcą a potencjalnym konsumentem. Tym samym zawnioskowane przez Spółkę dowody w postaci przesłuchania w charakterze świadków wskazanych osób na okoliczność potwierdzenia, że Spółka nigdy nie naliczała konsumentom żadnych opłat dodatkowych z tytułu rozwiązania przedłużonej umowy, a także potwierdzenia, że Spółka nie naliczała opłaty wyrównawczej konsumentom, którzy rozwiązali ze Spółką umowy w okresie, w którym zostały one przedłużone oraz potwierdzenia, że w okresie, w którym umowa została przedłużona, konsumenci byli w dalszym ciągu rozliczani na podstawie cen podanych w Cenniku Ulgowym, nie mają znaczenia dla przedmiotowej sprawy, ponieważ dotyczą konkretnych stosunków istniejących pomiędzy Spółką a konsumentami i odnoszą się do sposobu wykonywania zawartych umów.

Również pisma abonentów, na podstawie których złożyli oni oświadczenie woli zakończenia przedłużonej umowy, przekazane przez Spółkę w piśmie z dnia 9 października 2019 r. jako dowody na okoliczność braku naliczenia przez Spółkę opłaty wyrównawczej, nie mają wpływu na ocenę abuzywności kwestionowanej w tym punkcie klauzuli z przyczyn podniesionych w akapicie powyżej. Abstrahując od powyższego, należy zauważyć, że pisma te stanowią wyłącznie oświadczenia woli konsumentów co do rezygnacji z umowy zawartej z Telekomunikacją Stacjonarną i nie zawierają chociażby dat zawarcia umowy, danych wskazujących na okoliczność ich przedłużenia ani danych wskazujących na okoliczność niepobierania opłaty wyrównawczej.

Niejako na marginesie wskazać również należy na niespójność twierdzeń Spółki dotyczących faktu przedłużania umów zawartych na czas oznaczony. W piśmie z dnia 9 lipca 2018 r. w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 14 czerwca 2018 r. Spółka wskazała bowiem, że żadna z umów zawartych na czas oznaczony nie została automatycznie przedłużona na kolejny czas oznaczony, podczas gdy we wnioskach dowodowych złożonych w piśmie z dnia 9 października 2019 r. Spółka wyraźnie wskazuje na „umowy, które zostały przedłużone”.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienie wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę, zgodnie z którym umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu na kolejny czas oznaczony, w sytuacji braku aktywności po stronie konsumenta należy uznać za niedozwolone w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

## Ad 2.

*„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami.”* – postanowienie § 3 ust. 8 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę, zgodnie z którym konsument oświadcza, że otrzymał, zapoznał się i akceptuje Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami, jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.





## Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Zgodnie z art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Przepis ten nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentom wszystkich dokumentów, które będą kształtować stosunek prawny w ramach konkretnego stanu faktycznego. Przesłanki w nim określone zostają spełnione, jeżeli przedsiębiorca rzeczywiście doręczy konsumentom wszystkie wzorce umowne.

Wskazać należy, że w przypadku kwestionowanej klauzuli dobrym obyczajem jest, aby Przedsiębiorca jasno i precyzyjnie przedstawił konsumentowi warunki umowy, a także kierował się dobrą wiarą i uczciwością w konstruowaniu umowy. Zamieszczanie przez Telekomunikację Stacjonarną w stosowanych wzorcach umownych ww. postanowienia, które stanowi jeden z kilku/kilkunastu zapisów zawartych w danej umowie powoduje to, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzulę kwestionowaną w niniejszym punkcie. Nie ma możliwości wyrażenia sprzeciwu w przypadku niedoręczenia tych dokumentów przez Przedsiębiorcę przed zawarciem umowy lub niezapewnienia przez Przedsiębiorcę możliwości dokładnego zapoznania się z dokumentami, a więc stan faktyczny w konkretnej sprawie nie musi odpowiadać temu, co zostało wskazane w postanowieniu. Konsument powinien posiadać możliwość zweryfikowania dokumentów które otrzymuje od Przedsiębiorcy i ich treści, oraz złożenia w tej kwestii takiego oświadczenia, które odpowiada stanowi faktycznemu.

Akceptując przedmiotowe postanowienie, konsument może odnieść mylne wyobrażenie, że to na niego został przerzucony ciężar wykazania, że nie otrzymał określonych wzorców lub nie miał możliwości zapoznania się z nimi, co w praktyce może okazać się niemożliwe. Wskazać należy, iż to Przedsiębiorca powinien być zobligowany do wykazania, iż faktycznie doręczył konsumentom wszystkie wzorce przed zawarciem umowy. Nie może to się jednak odbywać na podstawie narzuconego przez Przedsiębiorcę we wzorcu postanowienia umownego, jak to ma miejsce w kwestionowanej w niniejszym postępowaniu klauzuli.

Co ważne, w kwestionowanym postanowieniu wzorce umów nie są dokładnie opisane. Przedsiębiorca użył nazw rodzajowych: „cennik podstawowy” i „cennik ulgowy”, nie wskazując ich dokładnych nazw. Powyższe wydaje się istotne, biorąc pod uwagę fakt, iż Przedsiębiorca stosuje cztery różne cenniki ulgowe. Dobry obyczaj jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy wymaga, by w klauzuli, w której konsument oświadcza, że zapoznał się z dokumentami dotyczącymi umowy, dokumenty te były precyzyjnie opisane, np. przy wykorzystaniu nazwy własnej. Obecne brzmienie klauzuli daje Przedsiębiorcy możliwość nadużyć, jako że może on wskazać na dowolny cennik czy cennik ulgowy, niekoniecznie ten, który był przedłożony konsumentowi w momencie podpisywania umowy.

W piśmie z dnia 9 października 2019 r. Spółka zaprzeczyła jakoby omawiane postanowienie było sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco naruszając interesy konsumentów i podniosła, że Prezes Urzędu nie udowodnił w żaden sposób faktu niedoręczenia konsumentowi dokumentów, o których mowa w postanowieniu. Odnosząc się do ww. argumentu, Prezes Urzędu ponownie wskazuje, że dla stwierdzenia abuzywności postanowienia wzorca umowy bez znaczenia pozostaje fakt rzeczywistego wykorzystania postanowienia w stosunku do konsumentów.

Należy wskazać, iż ocena zgodności z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. klauzuli dotyczącej i potwierdzenia otrzymania wzorców umownych i ich akceptacji była już przedmiotem rozważań SOKiK m.in. w wyroku z dnia 26 kwietnia 2013 r. (sygn. akt XVII AmC 8378/12),



na podstawie którego postanowienie o treści: „*Składając zamówienie Klient jednocześnie potwierdza, że zapoznał się z regulaminem sklepu i go akceptuje*” zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr 5471.

### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega na przeliczeniu na konsumentów obowiązku przeprowadzenia dowodu w zakresie niedoręczenia przed zawarciem umowy z Telekomunikacją Stacjonarną wszystkich wzorców umownych dotyczących zawierania stosunku prawnego. Ponadto wskazana wyżej klauzula ma nie tylko wywołać określone skutki prawne. Służy ona również wywołaniu odpowiedniego stanu świadomości u konsumenta, który może zrezygnować z próby kwestionowania wskazanych w postanowieniu wzorców umów, skoro sam podpisał, że się nimi zapoznał oraz je otrzymał. Kwestionowane postanowienie wprowadza konsumenta w błąd co do charakteru wzorca i zakresu jego uprawnień.

Wskazać także należy, że Przedsiębiorca stosuje cztery różne cenniki ulgowe, w których opłata za abonament telefoniczny na liniach analogowych kształtuje się na poziomie od 24,00 do 32,80 zł brutto. Stosowanie zatem postanowienia dotyczącego akceptacji przez konsumenta warunków bliżej nieokreślonego cennika ulgowego, może mieć dla konsumenta negatywne konsekwencje finansowe. Przedsiębiorca może bowiem żądać opłaty zgodnie z cennikiem, który pozwoli mu na osiągnięcie większych korzyści, co stanowi rażące naruszenie interesów konsumentów.

Spółka podniosła w piśmie z dnia 9 października 2019 r., że każdy z konsumentów przed zawarciem umowy otrzymuje jej egzemplarz celem zapoznania się z nim, a rodzaj wybranego cennika z podaniem jego dokładnej nazwy zostaje wypełniony po dokonaniu odpowiedniego wyboru przez konsumenta. Celem udowodnienia powyższych okoliczności Spółka złożyła wnioski dowodowe o przesłuchanie w charakterze świadków podczas rozprawy administracyjnej trzynastu wskazanych konsumentów. Prezes Urzędu stwierdził jednakże, że ww. wnioski dowodowe nie zasługują na uwzględnienie z tych samych powodów, co przytoczone w pkt Ad 1. powyżej. Zawnioskowane przez Spółkę dowody w postaci przesłuchania w charakterze świadków wskazanych osób na okoliczność potwierdzenia, że konsument miał możliwość zapoznania się z podpisywanymi dokumentami i sam wybrał cennik po przedstawieniu mu oferty Spółki, nie mają bowiem znaczenia dla przedmiotowej sprawy, ponieważ dotyczą konkretnych stosunków istniejących pomiędzy Spółką a konsumentami i odnoszą się do sposobu zawarcia kilkunastu konkretnych umów.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienie wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę, zgodnie z którym konsument oświadcza, że otrzymał, zapoznał się i akceptuje Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami należy uznać za niedozwolone w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

### **Ad 3.**

*„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Ogólne Warunki Usługi Pakiet Bezpieczeństwa”* – postanowienie § 4 ust. 20 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. postanowienie wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę, zgodnie z którym konsument oświadcza, że wyraża chęć korzystania z Usługi Pakiet Bezpieczeństwa, a także że otrzymał, zapoznał się i akceptuje Ogólne Warunki Usługi



Pakiet Bezpieczeństwa, jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.

### **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

Zgodnie z art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Przepis ten nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentom wszystkich dokumentów, które będą kształtować stosunek prawny w ramach konkretnego stanu faktycznego. Przesłanki w nim określone zostają spełnione, jeżeli przedsiębiorca rzeczywiście doręczy konsumentom wszystkie wzorce umowne.

Wskazać należy, że w przypadku kwestionowanej klauzuli dobrym obyczajem jest, aby Przedsiębiorca jasno i precyzyjnie przedstawił konsumentowi warunki umowy, a także kierował się dobrą wiarą i uczciwością w konstruowaniu umowy. Zamieszczanie przez Telekomunikację Stacjonarną w stosowanych wzorcach umownych ww. postanowienia, które stanowi jeden z kilku/kilkunastu zapisów zawartych w danej umowie powoduje to, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzulę kwestionowaną w niniejszym punkcie. Nie ma możliwości wyrażenia sprzeciwu w przypadku niedoręczenia tych dokumentów przez Przedsiębiorcę przed zawarciem umowy lub niezapewnienia przez Przedsiębiorcę możliwości dokładnego zapoznania się z dokumentami, a więc stan faktyczny w konkretnej sprawie nie musi odpowiadać temu, co zostało wskazane w postanowieniu. Konsument powinien posiadać możliwość zweryfikowania dokumentów i ich treści, które otrzymuje od Przedsiębiorcy i złożyć takie oświadczenie w tej kwestii, które odpowiada stanowi faktycznemu.

Akceptując przedmiotowe postanowienie, konsument może odnieść mylne wyobrażenie, że to na niego został przerzucony ciężar wykazania, że nie otrzymał określonych wzorców lub nie miał możliwości zapoznania się z nimi, co w praktyce może okazać się niemożliwe. Wskazać należy, iż to Przedsiębiorca powinien być zobligowany do wykazania, iż faktycznie doręczył konsumentom wszystkie wzorce przed zawarciem umowy. Nie może to się jednak odbywać na podstawie narzuconego przez Przedsiębiorcę we wzorcu postanowienia umownego, jak to ma miejsce w kwestionowanej w niniejszym postępowaniu klauzuli.

Należy wskazać, iż ocena zgodności z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. klauzuli dotyczącej i potwierdzenia otrzymania wzorców umownych i ich akceptacji była już przedmiotem rozważań SOKiK m.in. w wyroku z dnia 26 kwietnia 2013 r. (sygn. akt XVII AmC 8378/12), na podstawie którego postanowienie o treści: „*Składając zamówienie Klient jednocześnie potwierdza, że zapoznał się z regulaminem sklepu i go akceptuje*” zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr 5471.

### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega na przerzuceniu na konsumentów obowiązku przeprowadzenia dowodu w zakresie niedoręczenia przed zawarciem umowy z Telekomunikacją Stacjonarną wszystkich wzorców umownych dotyczących zawieranego stosunku prawnego. Ponadto wskazana wyżej klauzula ma nie tylko wywołać określone skutki prawne. Służy ona również wywołaniu odpowiedniego stanu świadomości u konsumenta, który może zrezygnować z próby kwestionowania wskazanych w postanowieniu wzorców umów, skoro sam podpisał, że się z nimi zapoznał oraz je otrzymał. Kwestionowane postanowienie może wprowadzać konsumenta w błąd co do charakteru wzorca i zakresu jego uprawnień.



Zauważyć należy, że postanowienie dotyczące Usługi Pakiet Bezpieczeństwa zostało zamieszczone w § 4 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych obowiązującej od 1 maja 2016 r. Zgodnie z § 4 ust. 2 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych szczegółowe zasady świadczenia przez Operatora UPB [Usługi Pakiet Bezpieczeństwa – przyp. Prezesa Urzędu] są określone w Ogólnych Warunkach Usługi Pakiet Bezpieczeństwa (dalej jako „OWUPB”).

Wskazać również należy, że opłata miesięczna za Usługę Pakiet Bezpieczeństwa wynosi 29,98 zł brutto dla abonenta, który nie korzysta z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Spółkę lub który zawarł ze Spółką umowę na czas nieokreślony, zaś abonentom korzystającym z usług telekomunikacyjnych Spółki na podstawie umowy zawartej na czas określony Przedsiębiorca udziela upustu w wysokości 19,99 zł brutto, co oznacza, że opłata miesięczna za Usługę Pakiet Bezpieczeństwa wynosi dla tych abonentów 9,99 zł brutto. Z powyższego wynika, że akceptując warunki świadczenia dodatkowej Usługi Pakiet Bezpieczeństwa konsument może ponosić konsekwencje finansowe.

Telekomunikacja Stacjonarna podniosła w piśmie z dnia 9 października 2019 r., że przedstawiciele Spółki przed podpisaniem umowy z konsumentem przedstawiają mu możliwość skorzystania z Usługi Pakiet Bezpieczeństwa i jeśli konsument wyrazi chęć skorzystania z niej, to zaznaczona zostaje odpowiednia rubryka we wzorcu umowy. Spółka podniosła ponadto, że ww. postanowienie nie ma na celu wprowadzania konsumentów w błąd, bowiem obowiązuje tylko wtedy, gdy abonent wyrazi zgodę skorzystania z dodatkowej usługi. Na potwierdzenie, że konsumentom jest przedstawiana oferta skorzystania z Usługi Pakiet Bezpieczeństwa przed zawarciem umowy oraz na potwierdzenie, że konsumenci świadomie wybierają możliwość skorzystania z ww. oferty, Spółka wnioskuje o przesłuchanie w charakterze świadków na rozprawie administracyjnej wskazanych konsumentów. Prezes Urzędu nie uwzględnił ww. wniosku dowodowego z uwagi na abstrakcyjny charakter kontroli wzorców umów prowadzonej w niniejszym postępowaniu.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu postanowienie wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę, zgodnie z którym konsument oświadcza że otrzymał, zapoznał się i akceptuje Ogólne Warunki Usługi Pakiet Bezpieczeństwa, należy uznać za niedozwolone w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

#### **Ad 4.**

*„Ja ..... (imię i nazwisko lub nazwa) niniejszym upoważniam Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. jako Pełnomocnika do realizacji w moim imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem numeru ..... Niniejsze pełnomocnictwo upoważnia do dokonania wszelkich czynności związanych z przeniesieniem wskazanych wyżej numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., a w szczególności do składania wniosków i oświadczeń wymaganych do przeniesienia numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., w tym do wypowiedzenia w moim imieniu umowy z dotychczasowym dostawcą. Pełnomocnik jest uprawniony do udzielania dalszych pełnomocnictw. Pełnomocnictwo jest nieodwołalne.”* – postanowienie zawarte we Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. stosowanym wraz z wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz z wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r.



Wskazane postanowienie dotyczące nieodwołalnego pełnomocnictwa na rzecz Przedsiębiorcy zamieszczonego we wzorcu umownym, zdaniem Prezesa Urzędu, jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.

### **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

Kwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj, który polega na jasnym i precyzyjnym przedstawianiu warunków umowy, na przejrzystości działań Przedsiębiorcy w stosunku z konsumentem oraz na uczciwości w konstruowaniu umowy zawartej z konsumentem.

Naruszenie dobrego obyczaju polegającego na jasnym i precyzyjnym przedstawianiu warunków umowy, przejawia się w zamieszczeniu ww. postanowienia we wzorcu umownym pn.: Wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. stanowiącym załącznik do Umowy Telekomunikacyjnej, na którego treść konsument nie ma żadnego wpływu. Konsument może nawet nie mieć świadomości, że takiego pełnomocnictwa udzielił ani jakie są konsekwencje prawne jego udzielenia.

Zgodnie z § 10 ust. 4 pkt 9 Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 2324, dalej jako „**Rozporządzenie**”) wniosek abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do innej sieci powinien m.in. zawierać *oświadczenie o udzieleniu nowemu dostawcy pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usług*. Zdaniem Prezesa Urzędu oświadczenie to powinno stanowić odrębny dokument.

Należy bowiem wskazać, że za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać samo zamieszczenie postanowienia dotyczącego udzielenia pełnomocnictwa Przedsiębiorcy we wzorcu umowy. Postanowienie, zgodnie z którym konsument udziela przedsiębiorcy pełnomocnictwa do podejmowania działań w jego (konsumenta) imieniu, powinno być sformułowane w sposób jednoznaczny, jak również powinno być graficznie wyodrębnione, tak by konsument mógł je zaakceptować niezależnie od pozostałych warunków umowy i go nie przeoczył. Stanowisko to podziela SOKiK, który w wyroku z dnia 30 września 2011 r. (sygn. akt XVII AmC 3876/10), dotyczącym uznania postanowienia wzorca umowy za abuzywne stwierdził, że *„sprzeczność z dobrym obyczajem polega tu zarówno na tym, że (...), jak i na tym, że ustanowienie stosunku pełnomocnictwa – którego podstawą jest zaufanie mocodawcy do pełnomocnika – ustalone jest we wzorcu umownym, a więc w dokumencie z natury jednostronnym, na którego treść druga strona (tutaj: konsument udzielający pełnomocnictwa) nie ma żadnego wpływu”*.

Postanowienie to narusza również dobry obyczaj, który polega na przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami i uczciwości w konstruowaniu umowy zawartej z konsumentem. Przedsiębiorca występuje tutaj w podwójnej roli – jako pełnomocnik konsumenta, ale jednocześnie jako druga strona czynności dokonywanej w imieniu konsumenta, co w przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem numeru może prowadzić do działania wbrew interesom mocodawcy-konsumenta. Telekomunikacja Stacjonarna stosując konstrukcję nieodwołalnego pełnomocnictwa przyznaje sobie uprawnienie do wielokrotnego ponawiania wniosku o przeniesienie numeru niezależnie od woli konsumenta, który może przecież zmienić zdanie co do przeniesienia numeru do nowego operatora. Takie uprawnienie przysługuje konsumentowi na gruncie § 10 ust. 14 Rozporządzenia, zgodnie z którym *Abonent może zrezygnować z przeniesienia przydzielonego numeru najpóźniej*





w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając oświadczenie do dotychczasowego dostawcy usług lub nowego dostawcy

Wskazać należy, że pełnomocnictwo jest stosunkiem prawnym opartym na zaufaniu. Z osobistego charakteru tego stosunku prawnego wynika wyrażona w art. 101 § 1 k.c. zasada, zgodnie z którą pełnomocnictwo może być w każdym czasie odwołane. Odwołanie pełnomocnictwa przez mocodawcę powoduje z kolei wygaśnięcie umocowania do działania w jego imieniu, czyli - innymi słowy - wygaśnięcie pełnomocnictwa. Stosownie do art. 101 § 1 k.c., dopuszczalność odwołania pełnomocnictwa może być skutecznie wyłączona w razie zrzeczenia się przez mocodawcę odwołania z przyczyn uzasadnionych treścią stosunku prawnego będącego podstawą pełnomocnictwa. W ujęciu powołanego przepisu nieodwołalność pełnomocnictwa uzależniona jest zatem od spełnienia dwóch przesłanek. Po pierwsze, konieczne jest poczynienie przez mocodawcę odpowiedniego zastrzeżenia w treści pełnomocnictwa. Po drugie, musi istnieć odpowiedni stosunek prawny będący podstawą pełnomocnictwa, który uzasadnia takie zastrzeżenie. Chodzi tu o stosunek podstawowy łączący mocodawcę i pełnomocnika, różny od samego stosunku pełnomocnictwa, niemniej jednak stanowiący tło prawne, na którym pełnomocnictwo zostaje udzielone. W wyroku z dnia 19 stycznia 2011 r. (sygn. akt: V CSK 223/10) Sąd Najwyższy zajął następujące stanowisko: „o ile pełnomocnictwo co do zasady jest niezależne od będącego jego podstawą stosunku podstawowego, o tyle pełnomocnictwo nieodwołalne jest w szczególny sposób związane z losami tego stosunku”, podzielając tym samym stanowisko zaprezentowane w wyroku SN z dnia 15 lipca 1998 r. (sygn. akt: II CKN 832/97).

Jak stwierdził SN w ww. wyroku, przy ocenie istnienia i doniosłości przyczyn zrzeczenia się przez mocodawcę odwołania pełnomocnictwa, trzeba zachować daleko idącą ostrożność z uwagi na zagrożenie interesów mocodawcy. Obawa takiego zagrożenia aktualizuje się zwłaszcza w sytuacji, gdy pełnomocnik ma własny interes w wykonaniu udzielonego mu upoważnienia. Dlatego też uzasadnione przyczyny, o których mowa w art. 101 § 1 k.c., mogą występować w wyjątkowych sytuacjach.

Należy wskazać, iż ocena zgodności z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. klauzuli dotyczącej udzielania przedsiębiorcy nieodwołalnego pełnomocnictwa była już przedmiotem rozważań SOKiK m.in. w wyrokach z dnia 20 grudnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 50/03), z dnia 17 października 2006 r. (sygn. akt: AmC 122/05) oraz z dnia 30 września 2011 r. (sygn. akt: XVII AmC 3876/10), w których SOKiK uznał brak uzasadnienia zarówno dla udzielania pełnomocnictwa we wzorcu umowy, jak i dla pozbawienia konsumenta prawa do jego odwołania. Na podstawie ww. wyroków postanowienia dotyczące ustalania nieodwołalnego pełnomocnictwa we wzorcu umowy zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone odpowiednio pod nr: 325, 1503, 4553, 4555.

### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega na naruszeniu równowagi interesów stron umowy poprzez wykorzystanie przez Przedsiębiorcę swojej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej. Konsument udzielając pełnomocnictwa do dokonania w jego imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem jego numerów z sieci dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych do innej sieci powinien być świadomy związanych z nim daleko idących konsekwencji. Kiedy postanowienia takie są zamieszczone we wzorcu umownym stanowiącym formularz Wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru, mogą być łatwo przez konsumenta przeoczone. Dlatego tego rodzaju oświadczenia powinny być formułowane poza wzorcem umownym, a Przedsiębiorca powinien





uzyskać na nie wyraźną zgodę konsumenta. Niewyodrębnienie tego rodzaju postanowienia rażąco narusza interes konsumentów.

Spółka podniosła w piśmie z dnia 9 października 2019 r., że kwestionując omawiane postanowienie Prezes Urzędu błędnie przyjął model konsumenta, który jest nierozważny, nieświadomy dokumentów, które podpisuje, nieporadny i łatwowierny. W tym miejscu Prezes Urzędu zauważa, iż Spółka sama przyznała, że większą część jej abonentów stanowią osoby starsze. Biorąc ten fakt pod uwagę, należy wskazać, że osoby starsze ze względu na predyspozycje fizyczne (np. wady wzroku) lub cechy umysłowe (np. zwiększone zaufanie do osób trzecich) mogą nie mieć świadomości, że podpisując Wniosek o przeniesienie numeru do Telekomunikacji Stacjonarnej udzieliły Przedsiębiorcy nieodwołanego pełnomocnictwa, a tym bardziej mogą nie rozumieć skutków tego działania. Zdaniem Spółki podpis abonenta pod dokumentacją wskazuje jednoznacznie, że w chwili podpisu konsument miał świadomość treści znajdującej się w tej dokumentacji. Prezes Urzędu nie podziela ww. stanowiska Spółki, bowiem konsumenci podpisując oświadczenia i wnioski przedstawiane im przez Spółkę mogli uznać, iż jest to warunek konieczny do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie Prezes Urzędu stwierdził, że wniosek dowodowy Spółki w postaci przesłuchania wskazanych konsumentów w charakterze świadków podczas rozprawy administracyjnej na potwierdzenie, że konsumenci świadomie udzielili Spółce pełnomocnictwa do zmiany operatora, nie zasługuje na uwzględnienie z przyczyn wskazanych w pkt Ad 1-3 *in fine*.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu postanowienie wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę dotyczące nieodwołalnego pełnomocnictwa na rzecz Przedsiębiorcy należy uznać za niedozwolone w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

### **Rygor natychmiastowej wykonalności (pkt II sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 103 uokik, Prezes Urzędu może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

Kierując się ważnym interesem konsumentów, Prezes Urzędu nadał niniejszej decyzji rygor natychmiastowej wykonalności w części dotyczącej pkt I sentencji decyzji.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.1 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do zakończenia łączącego go z przedsiębiorą stosunku prawnego poprzez upływ oznaczonego czasu, na jaki została zawarta umowa, bez konieczności wykonywania przez konsumenta dodatkowych obowiązków nałożonych jednostronnie przez silniejszą stronę stosunku prawnego (przedsiębiorcę) mających na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas oznaczony o kolejny czas oznaczony. Wskazać należy, że w stosowanej przez Telekomunikację Stacjonarną konstrukcji postanowienia ciężar działania w celu zapobieżenia przedłużeniu umowy na kolejny czas oznaczony został przerzucony na konsumenta. Ponadto, rozwiązanie umowy przedłużonej na kolejny czas oznaczony w wyniku zadziałania mechanizmu automatycznego przedłużenia umowy może skutkować dochodzeniem przez



Spółkę roszczenia w związku z przyznanymi konsumentowi ulgami, o których mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.2 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do przedstawienia mu w sposób przejrzysty i jasny warunków umowy, którą jest związany z przedsiębiorcą. Tymczasem postanowienie wskazane w pkt I.2 sentencji decyzji, zgodnie z którym konsument oświadcza, że otrzymał, zapoznał się i akceptuje Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami, stanowi jeden z kilku/kilkunastu zapisów zawartych w danej umowie. Taka konstrukcja postanowienia powoduje, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzulę kwestionowaną w niniejszym punkcie. Akceptując przedmiotowe postanowienie, konsument może odnieść mylne wyobrażenie, że to na niego został przerzucony ciężar wykazania, że nie otrzymał określonych wzorców lub nie miał możliwości zapoznania się z nimi, co w praktyce może okazać się niemożliwe. Co ważne, w kwestionowanym postanowieniu wzorce umów nie są dokładnie opisane. Przedsiębiorca użył nazw rodzajowych: „cennik podstawowy” i „cennik ulgowy”, nie wskazując ich dokładnych nazw. Przedsiębiorca stosuje zaś cztery różne cenniki ulgowe, w których opłata za abonament telefoniczny na liniach analogowych kształtuje się na poziomie od 24,00 do 32,80 zł brutto. Stosowanie zatem postanowienia dotyczącego akceptacji przez konsumenta warunków bliżej nieokreślonego cennika ulgowego, może mieć dla konsumenta negatywne konsekwencje finansowe.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.3 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest, podobnie jak w przypadku postanowienia wskazanego w pkt I.2 sentencji decyzji, ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do przedstawienia mu w sposób przejrzysty i jasny warunków umowy, którą jest związany z przedsiębiorcą. Tymczasem postanowienie wskazane w pkt I.3 sentencji decyzji, zgodnie z którym konsument oświadcza, że wyraża chęć korzystania z Usługi Pakiet Bezpieczeństwa, a także że otrzymał, zapoznał się i akceptuje Ogólne Warunki Usługi Pakiet Bezpieczeństwa, stanowi jeden z kilku/kilkunastu zapisów zawartych w danej umowie. Taka konstrukcja postanowienia powoduje, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzulę kwestionowaną w niniejszym punkcie. Akceptując przedmiotowe postanowienie, konsument może odnieść mylne wyobrażenie, że to na niego został przerzucony ciężar wykazania, że nie otrzymał określonych wzorców lub nie miał możliwości zapoznania się z nimi, co w praktyce może okazać się niemożliwe. Wskazać również należy, że opłata miesięczna za Usługę Pakiet Bezpieczeństwa wynosi 29,98 zł brutto dla abonenta, który nie korzysta z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Spółkę lub który zawarł ze Spółką umowę na czas nieokreślony, zaś abonentom korzystającym z usług telekomunikacyjnych Spółki na podstawie umowy zawartej na czas określony Przedsiębiorca udziela upustu w wysokości 19,99 zł brutto, co oznacza, że opłata miesięczna za Usługę Pakiet Bezpieczeństwa wynosi dla tych abonentów 9,99 zł brutto. Z powyższego wynika, że akceptując warunki świadczenia dodatkowej Usługi Pakiet Bezpieczeństwa konsument może ponosić konsekwencje finansowe.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.4 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do przedstawienia mu w sposób przejrzysty i jasny warunków umowy, którą jest związany z przedsiębiorcą. Tymczasem postanowienie dotyczące nieodwołalnego pełnomocnictwa na rzecz Przedsiębiorcy zostało zamieszczone we wzorcu umownym, stanowiącym załącznik do Umowy Telekomunikacyjnej, na którego treść konsument nie ma żadnego wpływu. Konsument może nawet nie mieć świadomości, że takiego pełnomocnictwa udzielił ani jakie są konsekwencje



prawne jego udzielenia. Telekomunikacja Stacjonarna stosując konstrukcję nieodwołalnego pełnomocnictwa przyznaje sobie uprawnienie do wielokrotnego ponawiania wniosku o przeniesienie numeru niezależnie od woli konsumenta, który może przecież zmienić zdanie co do przeniesienia numeru do nowego operatora.

W konsekwencji nałożenie rygoru natychmiastowej wykonalności dotyczącego pkt I.1-I.4 sentencji decyzji, zmierza do ochrony ww. ważnych interesów konsumentów zarówno w aspekcie ekonomicznym, jak również pozaekonomicznym. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko natychmiastowe wykonanie przez Spółkę obowiązku zakazu wykorzystywania zakwestionowanych niniejszą decyzją postanowień z pkt I.1-I.4 sentencji decyzji zagwarantuje pełną ochronę gospodarczych interesów konsumentów. W przeciwnym przypadku do czasu uprawomocnienia się niniejszej decyzji kwestionowane postanowienia mogłyby być nadal stosowane, pogłębiając negatywne skutki dla konsumentów. Brak nałożenia rygoru może oznaczać więc skuteczną, z punktu widzenia Spółki, kontynuację stosowania niedozwolonych postanowień umownych z korzyścią dla siebie. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie stosowania opisanych postanowień ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia naruszenia ważnego interesu konsumentów.

Ze względu na rażące naruszanie przez Spółkę opisanych wyżej interesów konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się nadać obowiązkowi zaniechania zakwestionowanych niniejszą decyzją praktyk rygor natychmiastowej wykonalności. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko bowiem w ten sposób zostanie w pełni zrealizowana funkcja prewencyjna wydanej decyzji.

Z uwagi na powyższe oraz na konieczność szybkiego reagowania na określone w pkt I.1-I.4 naruszenia, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

### **Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszeń (pkt III sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 23b ust. 2 pkt 2 uokik w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazujące jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Przedsiębiorcę środków usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji w postaci obowiązku:

1) skierowania listem poleconym - w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – do konsumentów, którzy zawarli umowy z Telekomunikacją Stacjonarną w oparciu o wzorce umów, zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji i nadal są stronami tych umów, sformułowanej w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji, o uznaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowień wzorców umów, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w związku z czym postanowienia te nie wiążą konsumentów wraz z przytoczeniem pkt I sentencji tej decyzji oraz informacją o stronie internetowej, na której decyzja będzie dostępna ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)),



2) opublikowania na oficjalnej stronie internetowej Telekomunikacji Stacjonarnej w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 19 grudnia 2019 r. nr RŁO 10/2019 uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, o treści:

1. *„O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli pisemnie w okresie od zawarcia Umowy do 30 dnia przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące ulega przedłużeniu na kolejny czas określony 24 miesiące”* – postanowienie § 2 ust. 1 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
2. *„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Regulamin, Cennik Podstawowy, Cennik Ulgowy wraz z załącznikami”* – postanowienie § 3 ust. 8 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 lutego 2016 r. do czerwca 2016 r. oraz wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
3. *„Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję Ogólne Warunki Usługi Pakiet Bezpieczeństwa”* – postanowienie § 4 ust. 20 wzorca umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
4. *„Ja ..... (imię i nazwisko lub nazwa) niniejszym upoważniam Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o. jako Pełnomocnika do realizacji w moim imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem numeru ..... Niniejsze pełnomocnictwo upoważnia do dokonania wszelkich czynności związanych z przeniesieniem wskazanych wyżej numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., a w szczególności do składania wniosków i oświadczeń wymaganych do przeniesienia numerów do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., w tym do wypowiedzenia w moim imieniu umowy z dotychczasowym dostawcą. Pełnomocnik jest uprawniony do udzielania dalszych pełnomocnictw. Pełnomocnictwo jest nieodwołalne.”* – postanowienie zawarte we Wniosku Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o., stosowanym wraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r.,

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, i zakazał ich wykorzystywania.

Treść decyzji nr RŁO 10/2019 dostępna jest na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”

Postanowienia określone w punktach I.1-I.4 sentencji niniejszej decyzji zawarte są we wzorcach umownych, których Przedsiębiorca nie wycofał z obrotu z udziałem konsumentów. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, od grudnia 2016 r. Telekomunikacja Stacjonarna nie prowadzi procesu pozyskiwania nowych abonentów. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika jednakże, Spółka





w dalszym ciągu prowadzi działalność polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych i nie wprowadziła do obrotu innych, niż będące przedmiotem niniejszego postępowania wzorców umownych. Jednocześnie skutki stosowania postanowień umownych, o których mowa w art. 23a uokik nie zostały dotychczas przez Spółkę w żaden sposób usunięte. Tym samym skierowanie listem poleconym do konsumentów, którzy zawarli umowy z Telekomunikacją Stacjonarną w oparciu o wzorce umów, zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji i nadal są stronami tych umów, informacji o niedozwolonym charakterze ww. postanowień, umożliwi konsumentom podjęcie decyzji o ewentualnym dochodzeniu swoich indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej.

Środek w postaci obowiązku publikacji oświadczenia o wskazanej treści, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele informacyjne i edukacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie zamieszczona na stronie internetowej Przedsiębiorcy, dostępnej wszystkim konsumentom, także tym, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Przedsiębiorcy, a nie są już stronami umów z Telekomunikacją Stacjonarną i przez to nie otrzymali tej informacji listem poleconym. W przypadku tych konsumentów, informacja taka umożliwi im podjęcie decyzji o ewentualnym dochodzeniu swoich indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej.

Nałożenie na Przedsiębiorcę obowiązków, o których mowa w punkcie III decyzji, ma na celu zapewnienie, że każdy konsument, który zawarł umowę z Przedsiębiorcą w oparciu o wzorce umów zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, otrzyma informację, iż ww. postanowienia zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385<sup>1</sup>§1 k.c., a tym samym że nie są one dla niego wiążące.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

#### **Obowiązek publikacji decyzji lub jej części (pkt IV sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 23b ust. 3 uokik w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującej jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może nakazać przedsiębiorcy publikację decyzji w całości lub w części, na koszt przedsiębiorcy, w określonej formie, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, w związku ze stosowaniem niedozwolonych postanowień wzorca umowy określonych w punktach I.1-I.4 sentencji niniejszej decyzji, z zaznaczeniem, że decyzja ta jest prawomocna, na koszt ww. przedsiębiorcy na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy, w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji o tytule „Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 10/2019 o uznaniu postanowień wzorców umów stosowanych przez Telekomunikację Stacjonarną Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za niedozwolone postanowienia umowne”, sporządzonym czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff), o rozmiarze nie mniejszym niż 36px, powinien zostać umieszczony na stronie głównej, oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożone na Przedsiębiorcę obowiązki publikacyjne zmierzają do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów – również tych niebędących stroną umowy zawartej z Przedsiębiorcą, jak i innych profesjonalnych uczestników



rynku) informacji o stosowaniu przez Telekomunikację Stacjonarną niedozwolonych postanowień wzorców umownych. Obowiązki te spełnią funkcję edukacyjną, w szczególności dla konsumentów, oraz prewencyjną – dla Przedsiębiorcy oraz innych przedsiębiorców. Będą one stanowić ostrzeżenie dla innych przedsiębiorców, iż w przypadku niedochowania wymaganych standardów i stosowania podobnych praktyk mogą oni liczyć się z określonymi sankcjami finansowymi.

Ponadto w przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

### **Nalożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt V sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a uokik. Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

W ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny wskazuje na stosowanie przez Przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych, a okoliczności sprawy przemawiają za zasadnością nałożenia w tym przypadku kary pieniężnej. Tym samym Prezes UOKiK działając w ramach uznania administracyjnego uznał nałożenie na Spółkę kary pieniężnej za celowe.

W ocenie Prezesa UOKiK, zasadnym jest w niniejszej sprawie wymierzenie kary pieniężnej z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstraszający Spółkę od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku telekomunikacyjnego, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło co najmniej nieumyślnie. Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego



w art. 23a uokik. Na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca ustalając treść wzorców umów zawieranych z konsumentami powinien zbadać ich postanowienia pod kątem możliwości kształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie Przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Całokształt okoliczności sprawy daje podstawę do stwierdzenia, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszeń opisanych w niniejszej decyzji nieumyślnie. Pomimo tego, samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanych praktyk stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę.

Zgodnie z art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik, wysokość nakładanej kary pieniężnej ustalana jest z uwzględnieniem w szczególności okoliczności naruszenia przepisów tej ustawy oraz uprzedniego naruszenia, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych naruszenia przepisów uokik, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Przy ustaleniu wysokości kar Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Telekomunikację Stacjonarną przepisów uokik oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszeń.

Należy również wskazać, że stosowanie kwestionowanych postanowień wzorców umów odbywało się w tym samym czasie, w którym Prezes Urzędu otrzymywał liczne sygnały i skargi od konsumentów i powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, dotyczące stosowania przez Spółkę nieuczciwych praktyk rynkowych, które dały podstawę do wszczęcia postępowania o sygn. RŁO.610.6.2018.JZL w sprawie podejrzenia stosowania przez Telekomunikację Stacjonarną z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających m.in. na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą.

Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót Spółki osiągnięty w 2018 r., potwierdzony informacją Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego Warszawa-Śródmieście w Warszawie o złożeniu przez Spółkę za rok 2018 zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych CIT-8, który wyniósł [...] zł (słownie: [...]).



### **Kara pieniężna z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.1 sentencji decyzji.**

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

W zakresie stosowania przez Przedsiębiorcę niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.1 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienie zostało zawarte we wzorcu umownym stworzonym przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę i stosowanym wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie klauzuli niedozwolonej jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienie wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów. Postanowienie wzorca umowy, o którym mowa w pkt I.1 sentencji decyzji dotyczy bowiem automatycznego przedłużania umów zawartych na czas oznaczony na kolejny czas oznaczony w sytuacji, w której konsument nie miał możliwości – na etapie kontraktowania – efektywnego wyboru innego sposobu zakończenia stosunku umownego. Na mocy tego postanowienia Przedsiębiorca przerzuca na konsumenta obowiązek podjęcia działania w celu uniknięcia przekształcenia umowy w kolejną umowę terminową, co godzi w pozaekonomiczne interesy konsumenta, a także narusza jego ekonomiczne interesy. Kolejna terminowa umowa utrudnia bowiem konsumentowi możliwość uwolnienia się od stosunku umownego, w tym możliwość zmiany dostawcy usług i niesie ze sobą konsekwencje w postaci kary umownej w razie rozwiązania umowy przed końcem okresu, na który została zawarta. Wskazać również należy, że umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych należą do umów powszechnie zawieranych, a z wyjaśnień Spółki wynika, że na podstawie kwestionowanych wzorców umownych Telekomunikacja Stacjonarna zawarła z konsumentami kilka tysięcy umów. W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny, a skutki rynkowe tego naruszenia mają szeroki zakres.

Prezes UOKiK rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi okres stosowania zakwestionowanego postanowienia umownego. Postanowienie to znajduje się we wzorcu umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorcu umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r. Spółka nie wykazała wycofania z obrotu z udziałem konsumentów ww. wzorców umownych, a jedynie wskazała, że od grudnia 2016 r. nie pozyskuje już nowych abonentów. Omawiane wzorce umowne jednakże nie zostały zmienione i na ich podstawie Spółka w dalszym ciągu może zawierać umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zważywszy, że kwestionowane wzorce pozostają w obrocie od lutego 2016 r., Prezes Urzędu stwierdził długi okres stosowania postanowienia określonego w pkt I.1 sentencji decyzji.

Przy nakładaniu kary Prezes Urzędu uwzględnił, że naruszenie przez Przedsiębiorcę zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, miało charakter nieumyślny.

Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [...] % obrotu Przedsiębiorcy.

Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia, obejmujący terytorium całego kraju. Wskazać należy, że z oferty usług telekomunikacyjnych





świadczonych przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument bez względu na miejsce zamieszkania.

Z powyższych względów kwota bazowa kary została podwyższona o [...] %.

Prezes Urzędu nie stwierdził żadnych okoliczności łagodzących.

Uwzględniając powyższe Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **20.598 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy pięćset dziewięćdziesiąt osiem złotych)** w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2018 r. oraz stanowi ok. [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V.1 sentencji niniejszej decyzji.

**Kara pieniężna z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.2 sentencji decyzji.**

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

W zakresie stosowania przez Przedsiębiorcę niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.2 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienie zostało zawarte we wzorcu umownym stworzonym przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę i stosowanym wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie klauzuli niedozwolonej jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienie wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów. Postanowienie wzorca umowy, o którym mowa w pkt I.2 sentencji decyzji stanowi jeden z kilku/kilkunastu zapisów zawartych w danej umowie, co powoduje to, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzulę kwestionowaną w niniejszym punkcie i nie ma możliwości wyrażenia sprzeciwu w przypadku niedoręczenia tych dokumentów przez Przedsiębiorcę przed zawarciem umowy lub niezapewnienia przez Przedsiębiorcę możliwości dokładnego zapoznania się z dokumentami (tu: Cennikiem i Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych). Na mocy tego postanowienia Przedsiębiorca przetrzuca na konsumenta ciężar wykazania, że nie otrzymał określonych wzorców lub nie miał możliwości zapoznania się z nimi, co w praktyce może okazać się niemożliwe. Wskazać również należy, że umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych należą do umów powszechnie zawieranych, a z wyjaśnień Spółki wynika, że na podstawie kwestionowanych wzorców umownych Telekomunikacja Stacjonarna zawarła z konsumentami kilka tysięcy umów. W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny, a skutki rynkowe tego naruszenia mają szeroki zakres.



Prezes UOKiK rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi okres stosowania zakwestionowanego postanowienia umownego. Postanowienie to znajduje się we wzorcu umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorcu umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r. Spółka nie wykazała wycofania z obrotu z udziałem konsumentów ww. wzorców umownych, a jedynie wskazała, że od grudnia 2016 r. nie pozyskuje już nowych abonentów. Omawiane wzorce umowne jednakże nie zostały zmienione i na ich podstawie Spółka w dalszym ciągu może zawierać umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zważywszy, że kwestionowane wzorce pozostają w obrocie od lutego 2016 r., Prezes Urzędu stwierdził długi okres stosowania postanowienia określonego w pkt I.2 sentencji decyzji.

Przy nakładaniu kary Prezes Urzędu uwzględnił, że naruszenie przez Przedsiębiorcę zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, miało charakter nieumyślny.

Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [...] % obrotu Przedsiębiorcy.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia, obejmujący terytorium całego kraju. Wskazać należy, że z oferty usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument bez względu na miejsce zamieszkania.

Z powyższych względów kwota bazowa kary została podwyższona o [...] %.

Prezes Urzędu nie stwierdził żadnych okoliczności łagodzących.

Uwzględniając powyższe Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I. sentencji niniejszej decyzji na kwotę **10.985 zł (słownie: dziesięć tysięcy dziewięćset osiemdziesiąt pięć złotych)** w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2018 r. oraz stanowi [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V.2 sentencji niniejszej decyzji.

**Kara pieniężna z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji.**

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

W zakresie stosowania przez Przedsiębiorcę niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienie zostało zawarte we wzorcu umownym stworzonym przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę i stosowanym wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie klauzuli niedozwolonej jest przejawem nierównorzędnego



traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienie wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaeconomicznych interesów konsumentów. Postanowienie wzorca umowy, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji stanowi jeden z kilku/kilkunastu zapisów zawartych w danej umowie, co powoduje to, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzulę kwestionowaną w niniejszym punkcie i nie ma możliwości wyrażenia sprzeciwu w przypadku niedoręczenia tych dokumentów przez Przedsiębiorcę przed zawarciem umowy lub niezapewnienia przez Przedsiębiorcę możliwości dokładnego zapoznania się z dokumentami (tu: ofertą Usługi Pakiet Bezpieczeństwa i OWUBP). Na mocy tego postanowienia Przedsiębiorca przerzuca na konsumenta ciężar wykazania, że nie otrzymał określonych wzorców lub nie miał możliwości zapoznania się z nimi, co w praktyce może okazać się niemożliwe. Wskazać również należy, że umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych należą do umów powszechnie zawieranych, a z wyjaśnień Spółki wynika, że na podstawie kwestionowanych wzorców umownych Telekomunikacja Stacjonarna zawarła z konsumentami kilka tysięcy umów. W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny, a skutki rynkowe tego naruszenia mają szeroki zakres.

Prezes UOKiK rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi okres stosowania zakwestionowanego postanowienia umownego. Postanowienie to znajduje się we wzorcu umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz wzorcu umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r. Spółka nie wykazała wycofania z obrotu z udziałem konsumentów ww. wzorców umownych, a jedynie wskazała, że od grudnia 2016 r. nie pozyskuje już nowych abonentów. Omawiane wzorce umowne jednakże nie zostały zmienione i na ich podstawie Spółka w dalszym ciągu może zawierać umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zważywszy, że kwestionowane wzorce pozostają w obrocie od lutego 2016 r., Prezes Urzędu stwierdził długi okres stosowania postanowienia określonego w pkt I.3 sentencji decyzji.

Przy nakładaniu kary Prezes Urzędu uwzględnił, że naruszenie przez Przedsiębiorcę zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, miało charakter nieumyślny.

Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [...] % obrotu Przedsiębiorcy.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia, obejmujący terytorium całego kraju. Wskazać należy, że z oferty usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument bez względu na miejsce zamieszkania.

Z powyższych względów kwota bazowa kary została podwyższona o [...] %.

Prezes Urzędu nie stwierdził żadnych okoliczności łagodzących.

Uwzględniając powyższe Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **10.985 zł (słownie: dziesięć tysięcy dziewięćset osiemdziesiąt pięć złotych)** w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2018 r. oraz stanowi [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.



W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V.3 sentencji niniejszej decyzji.

**Kara pieniężna z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.4 sentencji decyzji.**

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

W zakresie stosowania przez Przedsiębiorcę niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.4 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienie zostało zawarte we wzorcu umownym stworzonym przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę i stosowanym wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie klauzuli niedozwolonej jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienie wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów. Postanowienie wzorca umowy, o którym mowa w pkt I.4 sentencji decyzji dotyczy bowiem udzielenia przez konsumenta Spółce nieodwołalnego pełnomocnictwa do przeniesienia numeru do Telekomunikacji Stacjonarnej. Stosowanie kwestionowanego postanowienia może prowadzić do wielokrotnego występowania przez Przedsiębiorcę w imieniu mocodawcy-konsumenta z wnioskiem o przeniesienie numeru do Przedsiębiorcy, a w konsekwencji prowadzić do podejmowania przez Przedsiębiorcę działań, których konsument nie może przewidzieć i na które konsument nie wyraża zgody. Powyższe godzi w pozaekonomiczne interesy konsumenta, a także narusza jego ekonomiczne interesy. Wskazać również należy, że umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych należą do umów powszechnie zawieranych, a z wyjaśnień Spółki wynika, że na podstawie kwestionowanych wzorców umownych Telekomunikacja Stacjonarna zawarła z konsumentami kilka tysięcy umów. W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny, a skutki rynkowe tego naruszenia mają szeroki zakres.

Prezes Urzędu rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi okres stosowania zakwestionowanego postanowienia umownego. Postanowienie to znajduje się we wzorcu umowy pn.: „Wniosek Abonenta o przeniesienie przydzielonego numeru do Telekomunikacja Stacjonarna Sp. z o.o.”, stosowanym wraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 lutego do czerwca 2016 r. oraz ze wzorcem umowy pn.: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” obowiązującym od 1 maja 2016 r. Spółka poinformowała, że nie stosuje wzorca Wniosku, jednakże nie wykazała wycofania go z obrotu z udziałem konsumentów, a jedynie wskazała, że od grudnia 2016 r. nie pozyskuje już nowych abonentów. Spółka w dalszym ciągu może zawierać umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie wzorców umownych i przedstawiać przy tym konsumentom wzór Wniosku o przeniesienie numeru do Telekomunikacji Stacjonarnej. Zważywszy, że kwestionowane wzorce umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i stosowany do nich wzór Wniosku pozostają w obrocie od lutego 2016 r., Prezes Urzędu stwierdził długi okres stosowania postanowienia określonego w pkt I.4 sentencji decyzji.

Przy nakładaniu kary Prezes Urzędu uwzględnił, że naruszenie przez Przedsiębiorcę zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, miało charakter nieumyślny.





Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [...] % obrotu Przedsiębiorcy.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia, obejmujący terytorium całego kraju. Wskazać należy, że z oferty usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument bez względu na miejsce zamieszkania.

Z powyższych względów kwota bazowa kary została podwyższona o [...] %.

Prezes Urzędu nie stwierdził żadnych okoliczności łagodzących.

Uwzględniając powyższe Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **13.732 zł (słownie: trzynaście tysięcy siedemset trzydzieści dwa złote)** w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2018 r. oraz stanowi ok. [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V.4 sentencji niniejszej decyzji.

### **Koszty postępowania (pkt VI sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokik, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorców umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu w pkt I.1-I.4 uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Telekomunikację Stacjonarną za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i zakazał się ich wykorzystywania.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości **50,70 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych 70/100 gr)**.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa **Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt VI sentencji decyzji.



Pouczenia:

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa **Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2018 r., poz. 1360, dalej jako „kpc”) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

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 2018 r., poz. 300 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 2 ww. ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 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. Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 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.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. 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. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

*Z upoważnienia*  
*Prezesa Urzędu Ochrony*  
*Konkurencji i Konsumentów*  
*Dyrektor Delegatury*  
*w Łodzi*



Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i  
Konsumentów w Łodzi  
ul. Traugutta 25 < 90-113 Łódź



tel.: 42 288 89 80 < fax: 42 288 80 55  
lodz@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)