



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

RŁO.610.4.17.RB

Łódź, dnia 28 grudnia 2018 r.

**Decyzja Nr RŁO 6/2018**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez **ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 oraz 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

I. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez **zaniechanie podania** w umowach o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranych na podstawie wzorca p.n. „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska”, następujących informacji, dotyczących:

- terminu rozpoczęcia świadczenia usług, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- okresu rozliczeniowego, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 8 ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi obejmujących informacje o tym, czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, co może stanowić naruszenie art. 56 ust. 3 pkt 11 lit. a, b i c ustawy Prawo telekomunikacyjne,

II. naliczaniu od dnia 1 stycznia 2016 roku konsumentom stronom umów o świadczenie przez ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu usług telekomunikacyjnych na fakturach opłat administracyjnych w podwyższonej do kwoty 8,61 złotych wysokości, pomimo, że nie doszło do skutecznej zmiany warunków umowy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070)

**i po przyjęciu** przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **zobowiązania** złożonego przez ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu do podjęcia następujących działań, zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia ich negatywnych skutków poprzez:

1. zmianę, w terminie do 45 dni od doręczenia niniejszej decyzji, stosowanego wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” w ten sposób, że ustęp 7 otrzyma tytuł w brzmieniu „7. Data Uruchomienia Usługi. Czas trwania Umowy”, a jego obecna treść zostanie poprzedzona następującym postanowieniem: „Uruchomienie (aktywacja) usługi wraz z Usługą Preselekcji nastąpi w terminie od 45 do 60 dni od otrzymania przez ACN niniejszej Umowy właściwie wypełnionej i podpisanej przez Klienta i będzie miało miejsce pierwszego dnia kalendarzowego. Tylko w przypadku Usługi Telefonii Cyfrowej ACN zapewni tę Usługę w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Klienta Sprzętu ACN (zgodnie z definicją zawartą w ust. 1 lit. e Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych). W przypadku gdy Klient ma już Sprzęt ACN, ACN zapewni Usługę Telefonii Cyfrowej w ciągu 30 dni od daty zaakceptowania niniejszej Umowy przez ACN.”,
2. zmianę, w terminie do 45 dni od doręczenia niniejszej decyzji, stosowanego wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” oraz umów zawartych na jego podstawie w ten sposób, że ustęp 8 otrzyma tytuł w brzmieniu „Upoważnienia. Odesłanie”, a jego obecna treść zostanie uzupełniona o zdanie „Informacje dotyczące okresu rozliczeniowego oraz dane dotyczące funkcjonalności usługi zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.” oraz zmianę, w tym samym terminie, stosowanego wzorca umów pod nazwą „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” w ten sposób, że w ust. 19 zostanie dodane następujące zdanie „Okresem rozliczeniowym jest miesiąc”,
3. zmianę, w terminie do 45 dni od doręczenia niniejszej decyzji, stosowanego wzorca umów pod nazwą „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” oraz umów zawartych na jego podstawie w ten sposób, że dodane zostaną ust. 71 i 72 w brzmieniu „71. ACN zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych służb, którym przydzielono numer alarmowy. Jeśli zestawienia połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, ACN może skierować połączenie na numer alarmowy 112.”, „72. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, ACN gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie w celu realizacji przepisów prawa bądź za uprzednią zgodą Klienta, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez ACN szczególnej kategorii usług telekomunikacyjnych.”,
4. dokonanie zwrotu, w terminie do 60 dni od doręczenia niniejszej decyzji, podwyżki opłaty administracyjnej, pobieranej od dnia 01 stycznia 2016 r. do końca września 2016 r. w ten sposób, że zwrot zostanie dokonany w wysokości różnicy pomiędzy kwotą rzeczywiście uiszczoną przez konsumenta, a kwotą należną ACN bez uwzględnienia podwyższenia opłaty administracyjnej. Zwrot zostanie dokonany w pierwszej kolejności poprzez zaliczenia kwoty pobranej opłaty na poczet zobowiązań konsumenta wobec ACN (zaległych oraz takich, których termin płatności jeszcze nie minął, o ile kwoty należne ACN wynikają z już wystawionych faktur, w tym innych dokumentów księgowych, takich jak noty księgowe). W przypadku kiedy należny zwrot będzie wyższy od kwoty najbliższej faktury – przez obniżenie kolejno wystawionych faktur. Jeżeli kwota zwrotu przekracza wysokość już wystawionych lub przewidzianych do wystawienia faktur (w szczególności

ze względu na wygaśnięcie w tym czasie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych), zwrot nastąpi przelewem bankowym na rachunek wskazany przez konsumenta,

5. przekazanie pisma zawierającego informacje o podjętych działaniach opisanych powyżej, w terminie do 45 dni od doręczenia niniejszej decyzji:
  - a. w przypadku konsumentów będących abonentami, poprzez wysłanie go drogą elektroniczną (na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej) albo listem zwykłym, zależnie od uzgodnionego z danym abonentem sposobu komunikacji o treści:

*„Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*uprzejmie informujemy, że w trosce o jakość świadczonych usług, a także w celu zachowania przejrzystości wzajemnych zobowiązań, ACN Communications Polska sp. z o.o. („ACN”), działając na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2018 r. nr RŁO 6/2018 (dalej nazywamy ją również „Decyzja Prezesa UOKiK”) zobowiązała się zwrócić klientom kwotę podwyżki opłaty administracyjnej oraz doprecyzować warunki usług świadczonych na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym wynikających z przyjętego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.*

*ACN informuje również, że od 1 stycznia 2016 r. podwyższyła w sposób nieuprawniony opłatę administracyjną pobieraną od klientów o 2,47 zł (dwa złote 47/100) za każdy miesiąc. Podwyżka ta wprowadzona została bez uprzedniego poinformowania Klientów o prawie do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez tych spośród Klientów, którzy nie wyraziliby na nią zgody. Nadto, podwyżka ta nie powinna być zostać wprowadzona w odniesieniu do tych klientów, którzy (według stanu na dzień 1 stycznia 2016 r.) byli związani z ACN umową na czas oznaczony, a w odniesieniu do pozostałych Klientów – ze względu na brzmienie klauzuli modyfikacyjnej zawartej w umowach.*

*Podwyższona opłata była pobierana w okresie od stycznia do września 2016 roku. Celem usunięcia skutków takiego działania, ACN dokona zwrotu pobranej wyżej opłaty administracyjnej w wysokości 2,47 zł (dwa złote 47/100) za każdy miesiąc, za który opłata ta została zapłacona przez klienta.*

*Zwrot zostanie dokonany w pierwszej kolejności poprzez zaliczenie kwoty pobranej podwyżki opłaty na poczet zaległych zobowiązań Klienta wobec ACN (to jest zobowiązań, których termin zapłaty na rzecz ACN minął). W sytuacji, gdy takich zobowiązań nie ma – zwrot nastąpi poprzez obniżenie przez ACN należności wynikających z najbliższej faktury (bądź innego odpowiedniego dokumentu księgowego, np. noty księgowej) za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub tytułem innej opłaty należnej ACN, a jeśli przysługujący zwrot będzie wyższy od kwoty najbliższej faktury (innego dokumentu księgowego) – przez obniżenia kolejnych wystawianych faktur (innych dokumentów). Jeżeli kwota zwrotu przekracza wysokość należności ACN wynikających z faktur i innych dokumentów księgowych lub przewidzianych do wystawienia (w szczególności gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych wygaśnie), zwrot zostanie dokonany przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Państwa na piśmie lub w wiadomości wysłanej pocztą elektroniczną na adres [zwroty@myacn.eu](mailto:zwroty@myacn.eu). Celem identyfikacji, prosimy o wskazanie w tym piśmie lub wiadomości e-mail numeru klienta ACN oraz serii i numeru dowodu tożsamości klienta.*

*Zwrot zostanie dokonany w terminie 30 dni od daty otrzymania pisma lub wiadomości e-mail wskazującej numer rachunku bankowego i zawierającej numer klienta i numer dowodu tożsamości.*

*ACN wyjaśnia, że treść zawartej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych powinna była określać okres rozliczeniowy oraz dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi.*

*Informujemy w związku z tym, że okres rozliczeniowy przyjęty na potrzeby świadczonych usług wynosi jeden miesiąc oraz że ACN zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Zaproponowane poniżej jako zmiany do umowy zasady dotyczące okresu rozliczeniowego oraz funkcjonalności usług były dotąd stosowane przez ACN. Potrzeba ich wyraźnego dodania do treści Umowy i Regulaminu wynika z obowiązku nałożonego na naszą spółkę w powołanej wyżej Decyzji Prezesa UOKiK. W związku z tym, proponujemy wprowadzenie do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następujących zmian, które wejdą w życie poczynając od ...*

*Tytuł pkt 7 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzyma brzmienie:*

*„7. Data Uruchomienia Usługi. Czas trwania Umowy”.*

*Tytuł pkt 8 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzyma brzmienie:*

*„Upoważnienia. Odesłanie”.*

*Po dotychczasowej treści pkt 8 zostanie dodane zdanie:*

*„Informacje dotyczące okresu rozliczeniowego oraz dane dotyczące funkcjonalności usługi zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.”.*

*W ust. 19 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych po zdaniu drugim zostanie dodane nowe zdanie trzecie:*

*„Okresem rozliczeniowym jest miesiąc”.*

*W Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych po ust. 70 zostaną dodane ust. 71 i 72 w brzmieniu:*

*„71. ACN zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych służb, którym przydzielono numer alarmowy. Jeśli zestawienia połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, ACN może skierować połączenie na numer alarmowy 112.”.*

*„72. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, ACN gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie w celu realizacji przepisów prawa bądź za uprzednią zgodą Klienta, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez ACN szczególnej kategorii usług telekomunikacyjnych.”.*

*ACN informuje, że jeśli nie wyrażają Państwo zgody na zmiany proponowane w wykonaniu powołanej wyżej Decyzji Prezesa UOKiK, to w terminie do dnia ... przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z ACN. Oświadczenie o wypowiedzeniu wymaga formy pisemnej. **W przypadku wypowiedzenia przez Państwa umowy z powodu braku akceptacji wprowadzonych zmian, ACN nie będzie mieć prawa do odszkodowania** (w*



szczegółności, nie będą mieli Państwo obowiązku zwrotu ulgi przyznanej przy zawarciu umowy).

W razie pytań, uprzejmie prosimy o kontakt z ACN za pomocą portalu [http://www.myacn.eu/PL\\_PL/](http://www.myacn.eu/PL_PL/).

Pełna treść Decyzji dostępna jest na stronie internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

W imieniu ACN”,

- b. w przypadku konsumentów, którzy przestali być abonentami, poprzez wysłanie go drogą elektroniczną (na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej) albo listem zwykłym, zależnie od uzgodnionego z danym abonentem sposobu komunikacji o treści:

„Szanowna Pani/Szanowny Panie,

w trosce o satysfakcję Klientów ze świadczonych przez ACN Communications Polska sp. z o.o. („ACN”) usług telekomunikacyjnych, a także w wykonaniu decyzji wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 28 grudnia 2018 r. nr RŁO 6/2018 informujemy, że od 1 stycznia 2016 r. ACN podwyższyła w sposób nieuprawniony opłatę administracyjną pobieraną od klientów o 2,47 zł (dwa złote 47/100) za każdy miesiąc. Podwyżka ta została wprowadzona bez uprzedniego poinformowania Klientów o prawie do wypowiedzenia o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez tych spośród Klientów, którzy nie wyraziliby zgody na taką podwyżkę. Nadto, podwyżka ta nie powinna być wprowadzona w odniesieniu do tych klientów, którzy (według stanu na dzień 1 stycznia 2016 r.) byli związani z ACN umową na czas oznaczony, a w odniesieniu do pozostałych Klientów – ze względu na brzmienie klauzuli modyfikacyjnej zawartej w umowach.

Podwyższona opłata była pobierana w okresie od stycznia do września 2016 roku. Celem usunięcia skutków takiego działania, ACN dokona zwrotu pobranej wyżej opłaty administracyjnej w wysokości 2,47 zł (dwa złote 47/100) za każdy miesiąc, za który opłata ta została zapłacona.

Zwrot zostanie dokonany w pierwszej kolejności poprzez zaliczenie kwoty pobranej podwyżki opłaty na poczet Państwa zaległych zobowiązań wobec ACN (to jest zobowiązań, których termin zapłaty na rzecz ACN minął. W sytuacji gdy takich zaległości nie ma – zwrot zostanie dokonany przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Państwa na piśmie lub w wiadomości wysłanej pocztą elektroniczną na adres [zwroty@myacn.eu](mailto:zwroty@myacn.eu). Celem identyfikacji, prosimy o wskazanie w tym piśmie lub wiadomości e-mail numeru klienta ACN oraz serii i numeru dowodu tożsamości klienta.

Zwrot zostanie dokonany w terminie 30 dni od daty otrzymania pisma lub wiadomości e-mail wskazującej numer rachunku bankowego i zawierającej numer klienta i numer dowodu tożsamości.

W razie pytań, uprzejmie prosimy o kontakt z ACN za pomocą portalu [http://www.myacn.eu/PL\\_PL/](http://www.myacn.eu/PL_PL/).

Pełna treść Decyzji dostępna jest na stronie internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

W imieniu ACN”,

6. publikację, w dniu następującym po dniu, w którym zostanie nadany ostatni list lub wysłana ostatnia wiadomość elektroniczna o których mowa powyżej, na stronie internetowej ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu w ten sposób, że odnośnik do treści sentencji niniejszej decyzji zatytułowany „Decyzja UOKiK”

zostanie umieszczony na stronie głównej (<http://acneuro.pl/>), na dole strony obok odnośnika kontakt; po kliknięciu na odnośnik „Decyzja UOKiK” nastąpi przekierowanie do subdomeny, gdzie będzie znajdowała się decyzja (to jest jej sentencja i uzasadnienie). Odnośnik do treści niniejszej decyzji będzie utrzymywany na wskazanej powyżej stronie internetowej w ten sposób przez okres 30 dni od jej zamieszczenia

**nakłada się ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**nakłada się na ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek złożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przekazanie, w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:**

1. zmienionych wzorców umownych pn. „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” i „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” oraz daty, od której te wzorce zostały wprowadzone do obrotu;
2. na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierającej odnośnik do sentencji decyzji, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji;
3. oświadczenia osób uprawnionych do reprezentowania ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu potwierdzającego zamieszczenie wymienionego w pkt 2 odnośnika na stronie głównej oraz okresu przez jaki ten odnośnik został tam umieszczony;
4. dokumentacji potwierdzającej wysłanie pism zawierających informacje o podjętych działaniach, wskazanych w pkt I.5.a. i b. sentencji niniejszej decyzji;
5. informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona podwyżka opłaty administracyjnej wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu podwyżek tej opłaty.

## UZASADNIENIE

W dniu 27 kwietnia 2016 r. postanowieniem nr 1/405-9/16 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu” lub „organ ochrony konsumentów”) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (dalej również jako: „Spółka”, „Przedsiębiorca” lub „ACN”) nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniających podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach lub wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Analiza zgromadzonych w toku postępowania dokumentów

i informacji wskazywała, iż są podstawy do postawienia Spółce zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes UOKiK postanowieniem Nr 1/610-4/17 z dnia 02 sierpnia 2017 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez ACN praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji, o czym zawiadomił Spółkę oraz poinformował o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 8 września 2017 r. ACN złożył zobowiązanie do zaprzestania praktyk opisanych w postanowieniu z dnia 2 sierpnia 2017 r. i usunięcia skutków naruszenia. Zobowiązanie zostało uszczegółowione w pismach z dnia 25 października 2017 r., 9 listopada 2017 r. i 24 lipca 2018 r.

Pismem z dnia 7 grudnia 2017 r. skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca skorzystał z ww. uprawnienia na wcześniejszym etapie niniejszego postępowania, to jest w dniu 4 października 2018 r.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Przedsiębiorca jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000263228 (Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. telekomunikacja.

W związku z otrzymanym zawiadomieniem, postanowieniem z dnia 27 kwietnia 2016 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniających podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach lub wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie postępowania, na podstawie analizy udostępnionych przez Spółkę informacji i dokumentów, Prezes Urzędu ustalił, że ACN zaniechał podania w umowach o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranych na podstawie wzorca p.n. „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” informacji dotyczących terminu rozpoczęcia świadczenia usług, okresu rozliczeniowego oraz danych dot. funkcjonalności świadczonej usługi. Ponadto, Spółka naliczała od dnia 01 stycznia 2016 r. konsumentom opłatę administracyjną w podwyższonej kwocie pomimo, że nie doszło do skutecznej zmiany warunków umowy.

### **Zaniechanie zamieszczenia w stosowanych wzorcach umów nakazanych prawem informacji.**

Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, świadczy następujące usługi telekomunikacyjne: preselekcji operatora, WLR, telefonii cyfrowej.

Świadczenie wskazanych powyżej usług, aby mogło być realizowane musi zostać poprzedzone zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wzajemne prawa i obowiązki stron umów zawieranych przez ww. Przedsiębiorcę z konsumentami określone są we wzorcach umów, którymi posługuje się ACN. Są to następujące wzorce umów:

- „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” (zwana dalej także „Umową”) (dowód: k. 57);

- „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” (zwany dalej także „Regulaminem”) (dowód: k. 58-59);
- „ZAMÓWIENIE WLR” (dowód: k. 60-61);
- „INSTRUKCJA, JAK SKORZYSTAĆ Z PRAWA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY” (dowód: k. 62);
- „FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY” (dowód: k. 63).

We wzorcu umowy p.n. „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” regulującym prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie zawarto informacji dotyczących:

- terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- okresu rozliczeniowego,
- funkcjonalności świadczonej obsługi obejmujących informacje o tym, czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych (dowód: k. 57).

### **Zmiana wysokości opłaty administracyjnej.**

Spółka wprowadziła wobec abonentów posiadających status konsumenta obowiązek uiszczenia opłaty administracyjnej w dniu 24 marca 2014 r. Opłata ta jest naliczana na pokrycie wydatków, których nie można bezpośrednio podporządkować poszczególnym produktom, takim jak księgowość, opłaty finansowe etc. Jest ona dodawana do każdej faktury, bez względu na jej formę. Jej wysokość wynosiła do końca 2015 r. 6,14 zł. 1 stycznia 2016 r. Spółka podniosła wysokość tej opłaty do kwoty 8,61 zł. Zmiana tej opłaty została uwidoczniiona jedynie na wysyłanych do abonentów fakturach. Spółka stosowała opłatę we wskazanej wysokości do dnia 30 września 2016 r. **O tej zmianie nie zostali powiadomieni wcześniej dotychczasowi abonenci Spółki.** Przewidziany obowiązek uiszczenia opłaty administracyjnej ma cykliczny (miesięczny) charakter, a jego wysokość jest ustalona w załączniku do Umowy pod nazwą „plan taryfowy”. Zmiana wysokości opłaty administracyjnej dotyczyła abonentów będących stronami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych zarówno pierwotnie na czas oznaczony, jak i na czas nieoznaczony, dotyczących usługi głosowej. (dowód: k. 8, 103 i 114).

W Regulaminie zamieszczono następujące postanowienie odnoszące się do możliwości zmiany Umowy: „ACN może zmienić plan taryfowy Klienta w zależności od korzystania przez Klienta z Usług ACN. ACN przekaże pisemne zawiadomienie z wyprzedzeniem 1 miesiąca o wszelkich takich zmianach, zawierające szczegółowe informacje o nowym planie taryfowym Klienta. Jeżeli Klient wyraził zgodę na otrzymywanie powiadomień od ACN za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji na odległość, wszelkie zmiany planu taryfowego (wraz ze szczegółami) zostaną przekazane Klientowi za pośrednictwem takiego środka. Klient ma prawo do wypowiedzenia niniejszej Umowy zgodnie z art. 56” (dowód: k. 59).

### **Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

#### **Interes publiczny**

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650, dalej jako: ustawa



o ochronie konkurencji i konsumentów lub u.o.k.k.), podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach<sup>1</sup>. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w u.o.k.k. jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie braku zamieszczenia w stosowanych wzorcach umów nakazanych prawem informacji oraz zmiana wysokości opłaty administracyjnej, a więc praktyki dotyczącej konsumentów, którzy chcą skorzystać bądź korzystają z tego typu usługi telekomunikacyjnej oferowanej przez Spółkę.

W ocenie Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez ACN. Sposób oferowania swoich usług przez Spółkę wskazuje, iż potencjalnie każdy, kto zainteresowany jest zakupem usług telekomunikacyjnych może stać się jej klientem. Uznać zatem należało, iż oferta zawarcia umowy kierowana jest do nieograniczonej ilości osób. Interes publiczny przejawia się w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań ACN ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **Przedsiębiorca**

Z dniem 30 kwietnia 2018 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców. Zgodnie z art. 192 przepisów wprowadzających ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej z dnia 6 marca 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), straciła moc ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2017 r. poz. 2168, 2290 i 2486 oraz z 2018 r. poz. 107 i 398). Natomiast zgodnie z art. 196 ust. 1 tych przepisów, do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2018 r., poz. 646), stosuje się przepisy dotychczasowe. Niniejsze postępowanie zostało wszczęte 2 sierpnia 2017 r., a więc jeszcze przed wejściem w życie przepisów ustawy - Prawo przedsiębiorców, zatem zgodnie z art. 196 ust. 1 ww. przepisów wprowadzających ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej, zastosowanie nadal mają przepisy ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Przepisy art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową, a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

ACN jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000263228. Z odpisu z tegoż

<sup>1</sup>Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

Rejestru wynika, że Spółka prowadzi działalność polegającą m.in. na świadczeniu usług telekomunikacyjnych, a zatem jej działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż ACN spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do bycia przedsiębiorcą. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

### **Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio”.

Zakończenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonego przed Prezesem UOKiK w drodze wydania decyzji zobowiązującej nie wymaga udowodnienia stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki. Wystarczające jest w tym przypadku jedynie uprawdopodobnienie jej stosowania. Oznacza to, iż wydanie decyzji zobowiązującej jest możliwe, gdy na podstawie informacji będących w posiadaniu Prezesa UOKiK możliwe jest ustalenie z dużym prawdopodobieństwem, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka miała miejsce.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą<sup>2</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów<sup>3</sup>. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie<sup>4</sup>.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

<sup>2</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048;

<sup>3</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca* (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s.99;

<sup>4</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

- B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.
- C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

### **Ad A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę<sup>5</sup>. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 u.o.k.k. łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- zachowanie przedsiębiorcy,
- noszące znamiona sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami,
- godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>6</sup>. Odnosząc się zaś do „dobrych obyczajów” to wskazać należy iż, w polskim systemie prawnym dobre obyczaje są normami postępowania, podobnie jak zasady współżycia społecznego oraz ustalone zwyczaje. Dobre obyczaje należą do tzw. klauzul generalnych, pozwalających na uelastycznienie stosowania prawa przez odwołanie do pozaprawnych, społecznie stosowanych ocen<sup>7</sup>

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Jednym z typów praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanym w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k., jest naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (tzw. obowiązku informacyjnego). Przepis art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k. nie stanowi samodzielnej podstawy obowiązku informacyjnego przedsiębiorców, podstawę taką tworzą poszczególne akty prawa konsumenckiego. Akty te określają: jakie

<sup>5</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681;

<sup>6</sup> por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

<sup>7</sup> por. Z. Radwański, M. Zieliński (w:) M. Safjan (red.) *System Prawa Prywatnego, t. 1 Prawo cywilne - część ogólna*, Warszawa 2012, s. 335.

informacje powinny być udzielone konsumentowi, na jakim etapie relacji z konsumentem, w jakiej formie i w jakich okolicznościach. Jednym z podstawowych celów prawa konsumenckiego jest ochrona możliwości dokonania przez konsumenta **swobodnego i świadomego wyboru** towarów (usług) lub usług zgodnie z jego potrzebami. Wybór towarów (usług) jest świadomy wtedy, gdy konsument dysponuje informacjami niezbędnymi do przeprowadzenia selekcji dostępnych towarów (usług). W niniejszym przypadku obowiązek informacyjny wynika z ustawy z dnia 16 lipca 2004 Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 ze zm. – dalej jako: „Prawo telekomunikacyjne”).

W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r., poz. 2070, dalej jako: „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym” lub „u.p.n.p.r.”), za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. tego artykułu. Natomiast art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zarzucona przedsiębiorcy nieuczciwa praktyka rynkowa podlega również ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z przepisem art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. za przeciętnego konsumenta uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. W przedmiotowej sprawie oferty Spółki nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami tych ofert były różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

### **Ad pkt I.I. sentencji niniejszej decyzji**

Wskazać należy, iż przepis art. 56 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego ustanawia minimalne wymagania dotyczące treści stosunku prawnego, który łączy dostawcę usług telekomunikacyjnych z odbiorcą końcowym. Brak postanowień umownych i regulaminowych w kwestiach w nim wymienionych stanowi naruszenie ustawy i odbywa się z naruszeniem praw konsumentów.

W myśl art. 56 ust. 1, 2 i 3 Prawa telekomunikacyjnego świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranej w formie pisemnej, określającej w szczególności ww. informacje dotyczące między innymi:

- terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminu rozpoczęcia świadczenia usług (art. 56 ust. 3 pkt 3 Prawa telekomunikacyjnego),

- okresu rozliczeniowego (art. 56 ust. 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego),
- danych dotyczących funkcjonalności świadczonej obsługi obejmujących informacji o tym czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych (art. 56 ust. 3 pkt 11 lit. a, b i c Prawa telekomunikacyjnego).

Zgodnie z wolą ustawodawcy, spośród wymienionych elementów, umowa zawierana pomiędzy abonentem a przedsiębiorcą obligatoryjnie powinna zawierać regulacje, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 1-5 i 9 Prawa telekomunikacyjnego. Natomiast dane, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 6-8 i 10-21 ww. ustawy, na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (art. 56 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego).

W analizowanym wzorcu Umowy regulującym prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej brak jest poszczególnych danych wymaganych ww. przepisem prawnym w zakresie pkt 3, 8, i 11 lit. a, 11 lit. b oraz 11 lit. c oraz brak jest wyraźnego postanowienia w umowie wskazującego regulację poszczególnych jej elementów w stosowanym przez Spółkę Regulaminie. Co prawda ze stanu faktycznego sprawy wynika, że powyższe informacje w zakresie pkt 3 zamieszczono w Regulaminie (zaznaczyć jednak należy, iż niedopuszczalnym jest odsyłanie w sprawach, które powinny być uregulowane w umowie, do postanowień regulaminu), jednakże informacji w zakresie określonym przez art. 56 ust. 3 pkt 8 i 11 lit. a, 11 lit. b oraz 11 lit. c Prawa telekomunikacyjnego, Spółka nie zamieściła w żadnym ze stosowanych wzorców umownych. Elementy te powinny być wymienione przynajmniej w regulaminie, lecz wówczas w umowie powinna znaleźć się informacja odsyłająca do regulaminu w tym zakresie, stosownie do art. 56 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego. Wyraźne odesłanie polega bowiem na określeniu zakresu informacji, których konsument powinien poszukiwać w regulaminie. Tymczasem we wzorcu Umowy stosowanym przez Spółkę brak jest ww. elementów, które we wzorcu tym powinny się znaleźć bezwzględnie, jak i informacji, które przy spełnieniu dodatkowych warunków mogą zostać zamieszczone w regulaminie świadczenia usług.

Zdaniem Prezesa Urzędu, zaniechanie ACN polegające na **posługiwaniu się w obrocie gospodarczym z udziałem konsumentów wzorcami umów, które nie zawierały informacji prawem przewidzianych** (w tym przypadku wskazanych w art. 56 Prawa telekomunikacyjnego) **uprawdopodobnia stosowanie praktyki stanowiącej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k.**

#### **Ad. pkt I.II. sentencji niniejszej decyzji**

Jak już wcześniej wskazano, zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przesłanka „dobrych obyczajów” stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do ogólnego systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Posłużenie się przez ustawodawcę przesłanką dobrych obyczajów oznacza, iż w obrocie gospodarczym obowiązki przedsiębiorców nie ograniczają się stricte do przestrzegania obowiązujących przepisów prawnych, ale wychodzą poza nie, obejmując także ustalone zwyczaje, czy też praktykę kupiecką. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych. W relacjach

przedsiębiorców z konsumentami istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona m.in. w wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII Ama 118/04, w którym sąd stwierdził, iż istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. W konsekwencji interes konsumentów sprowadza się do otrzymywania od przedsiębiorcy stosującego wzorce jasnej i rzetelnej informacji, a ponadto polega także na zachowaniu przez konsumenta w ramach zawartej umowy równorzędnej pozycji kontraktowej wobec przedsiębiorcy.

W przedmiotowej sprawie naruszenie dobrego obyczaju mogło wystąpić na dwóch płaszczyznach – płaszczyźnie związanej z kwestią dopuszczalności jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz płaszczyźnie należytego informowania konsumentów o takiej zmianie. W odniesieniu do pierwszej z nich, należy wskazać, że ACN mogła nie być uprawniona do wprowadzenia modyfikacji, o której mowa w sentencji decyzji (pkt I.II), gdyż treść klauzul modyfikacyjnych, którymi się posługiwała, nie dawała jej uprawnień do dokonania przedmiotowej zmiany. W odniesieniu do drugiej, naruszenie dobrych obyczajów może polegać na niewłaściwym poinformowaniu konsumentów o podwyższeniu opłaty administracyjnej. Samo bowiem zamieszczenie tej informacji na fakturach nie jest wystarczające. Aspekty techniczne zmiany umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (a zmiana wysokości opłaty związanej z tymi usługami niewątpliwie jest taką zmianą) wskazane są w opisanym poniżej art. 61 ust. 5 i 6 Prawa telekomunikacyjnego. Zatem w tym przypadku naruszenie dobrych obyczajów polega na wykorzystaniu silniejszej pozycji przedsiębiorcy, który nalicza opłaty za świadczone usługi (wystawia faktury), wobec konsumenta, który w przypadku umów adhezyjnych nie ma wpływu na wysokość kwot, którymi jest obciążany. Konsument ma oczywiście możliwość dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, ale jest to proces długotrwały i kosztowny. Naliczenie zatem niewielkiej kwoty, przy uzasadnionym oczekiwaniu przedsiębiorcy (kalkulacja ryzyka), że konsument nie podejmie działań prawnych, stanowi wykorzystanie naturalnej nierówności pomiędzy stronami. Naruszeniem ze strony przedsiębiorcy było zatem niewykonanie zobowiązania w okolicznościach, w których konsument nie ma możliwości skorzystania z efektywnych (i opłacalnych dla niego) środków ochrony prawnej. Dobrym obyczajem jest więc także zakaz nadużywania silniejszej pozycji przedsiębiorcy względem konsumenta.

Uczciwość kupiecka w relacji z konsumentami nakazuje przedsiębiorcy wykonywanie usług na warunkach wskazanych w umowie i zgodnie z jej postanowieniami w kształcie, jaki istniał w momencie zawarcia umowy, a wszelkie dozwolone modyfikacje świadczeń obu stron umowy lub jej treści powinny zostać określone w tychże umowach, aby konsument zawierając umowę o świadczenie usługi telekomunikacyjnej mógł przewidzieć, pod jakimi warunkami możliwa jest zmiana np. ceny czy jakości świadczonych przez przedsiębiorcę usług czy też uprawnień przedsiębiorcy do zmiany tych elementów umowy. Dopiero ziszczenie się określonej przesłanki wskazanej w klauzuli modyfikacyjnej zezwalałoby przedsiębiorcy na dokonanie zmian w przyjętym wcześniej zobowiązaniu lub w treści łączącego strony stosunku prawnego.

Zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 9 Prawa telekomunikacyjnego umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wymagająca formy pisemnej lub elektronicznej, powinna w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie określać w szczególności tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia

i rozwiązania. Zdaniem Prezesa Urzędu, wskazane kryteria (przesłanki), które umożliwiałyby Spółce wprowadzenie zmian ceny za usługi, jej parametrów oraz postanowień łączącej strony umowy w postaci zapisów Umowy i Regulaminu nie są określone w sposób transparentny i jednoznaczny. Wymóg prawidłowego sformułowania klauzuli modyfikacyjnej należy rozumieć w ten sposób, że postanowienie takie powinno wskazywać przypadki, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego, oraz kryteria takich zmian poprzez odniesienie się do pewnych (możliwie skonkretyzowanych) kategorii takich sytuacji. Wskazać także należy, iż zgodnie z art. 385<sup>3</sup> pkt 10 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 t. j. – dalej k.c.) za niedozwolone postanowienia umowne uważa się te uprawniające kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie. W stanie faktycznym niniejszej sprawy, to od wyłącznego uznania Spółki zależy, czy konsumentowi zostanie zmieniony plan taryfowy. Jednocześnie wskazanie, że będzie to miało miejsce "w zależności od korzystania przez klienta z usług ACN" może zostać uznane za zbyt ogólne, którego konsument w praktyce nie będzie w stanie zweryfikować (np. nie podano, o korzystanie z jakich usług chodzi i osiągnięcie jakich parametrów korzystania może doprowadzić do działań ze strony Spółki). Ponadto, zamieszczone przez Spółkę w Regulaminie informacje o trybie dokonywania zmian warunków umowy nie zostały w tym przypadku w ogóle zastosowane.

Zgodnie z art. 61 ust. 5 Prawa telekomunikacyjnego dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych doręcza na piśmie abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 5a, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

Natomiast zgodnie z art. 61 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 5 i 5a, abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6.

Celem cytowanego przepisu jest wcześniejsze powiadomienie użytkownika o każdej zmianie cen usług, aby mógł podjąć decyzję co do dalszego korzystania z usług danego dostawcy w oparciu o nowe ceny.

Ponadto, brak w umowach zawieranych z konsumentami, Umowie oraz Regulaminie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej mógł nie dawać Spółce uprawnienia do zmiany stosunku obligacyjnego na zasadach wskazanych w art. 61 Prawa telekomunikacyjnego. W tym miejscu nadmienić także trzeba, iż umowy zawarte na czas oznaczony co do zasady w ogóle nie powinny podlegać jednostronnym zmianom dokonywanym przez przedsiębiorcę w zakresie istotnych elementów umowy. Jedynym możliwym wyjątkiem w tym zakresie może być zaistnienie sytuacji niezależnych od przedsiębiorcy o wyjątkowym charakterze. W takim przypadku możliwe byłoby zatem (przy założeniu istnienia w umowie prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej) dokonanie przez przedsiębiorcę zmiany również istotnych elementów umowy. Sytuacje takie należałoby jednak traktować jako odstępstwo *in minus* od przyjętych w obrocie konsumenckim standardów, dopuszczalne jedynie w sytuacjach całkowicie niezależnych od

działań proponenta, takich jak np. zaistnienie siły wyższej (przykładowo zniszczenie infrastruktury wykorzystywanej do świadczenia usługi wskutek katastrofy naturalnej).

W niniejszej sprawie zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy polegać może na uiszczeniu przez niego zapłaty za fakturę w podwyższonej kwocie, do zapłaty której nie był zobowiązany, czego by nie uczynił, gdyby Spółka zachowała się zgodnie z obowiązującymi normami. Spółka bowiem dokonała zmiany wysokości opłaty administracyjnej, bez właściwego poinformowania o tym konsumentów oraz pomimo braku prawidłowo sformułowanej klauzuli modyfikacyjnej, czym dopuściła się naruszenia dobrych obyczajów – prawa konsumentów do wykonywania umowy na ustalonych w niej, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, warunkach. Klauzule modyfikacyjne powinny bowiem w sposób transparentny określać przesłanki i kryteria możliwych jednostronnych zmian warunków umowy ze strony przedsiębiorcy. Wymóg ten należy rozumieć w ten sposób, że zawarta w umowie klauzula modyfikacyjna powinna wskazywać stany faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego, oraz kryteria takich zmian poprzez odniesienie się do pewnych (możliwie skonkretyzowanych) kategorii takich sytuacji. W ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy operatorem telekomunikacyjnym a konsumentem do istotnych elementów umowy zaliczyć trzeba występujące po stronie operatora zobowiązanie do świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz odpowiadające mu wzajemne świadczenie pieniężne konsumenta. Dlatego też dokonanie przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy polegającej na zmianie planu taryfowego w zależności od korzystania przez Klienta z usług Spółki, uznać można za zbyt ogólnie sformułowane uprawnienie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do dokonywania zmian umowy. Konsument na jakiego podstawie nie jest w stanie przewidzieć, jaki sposób korzystania z usług świadczonych przez Spółkę skutkować może zmianą planu taryfowego, a więc także opłaty administracyjnej. Biorąc zatem unormowania zawarte w Prawie telekomunikacyjnym oraz brak odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej uznać należało, iż Spółka nie posiadała uprawnienia do zmiany warunków umowy w tym zakresie, a co za tym idzie pobierała ona od abonentów posiadających status konsumenta wskazaną powyżej opłatę bezpodstawnie. Tylko bowiem poprawnie dokonana zmiana umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, uprawniałaby Spółkę do naliczania opłaty administracyjnej we wskazanej wysokości.

Powyższe uprawdopodobnia stosowanie przez ACN nieuczciwej praktyki rynkowej, określonej w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Opisane wyżej działania Spółki, wskazujące na stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, mogą zatem powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że uprawdopodobniono stosowanie przez ACN praktyki stanowiącej naruszenie zbiorowych interesy konsumentów wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.**

#### **Ad B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków**

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi



jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 u.o.k.k. staje się obowiązkiem prawnym<sup>8</sup>.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, ACN już w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 08 września 2017 r. wyraził wolę dokonania stosownych zmian, doprecyzowując swoje zobowiązanie w pismach z dnia 25 października 2017 r. oraz 09 listopada 2017 r., zobowiązując się ostatecznie do:

1. zmiany, w terminie do 45 dni od doręczenia niniejszej decyzji, stosowanego wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” w ten sposób, że ustęp 7 otrzyma tytuł w brzmieniu „7. Data Uruchomienia Usługi. Czas trwania Umowy”, a jego obecna treść zostanie poprzedzona następującym postanowieniem: „Uruchomienie (aktywacja) usługi wraz z Usługą Preselekcji nastąpi w terminie od 45 do 60 dni od otrzymania przez ACN niniejszej Umowy właściwie wypełnionej i podpisanej przez Klienta i będzie miało miejsce pierwszego dnia kalendarzowego. Tylko w przypadku Usługi Telefonii Cyfrowej ACN zapewni tę Usługę w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Klienta Sprzętu ACN (zgodnie z definicją zawartą w ust. 1 lit. e Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych). W przypadku gdy Klient ma już Sprzęt ACN, ACN zapewni Usługę Telefonii Cyfrowej w ciągu 30 dni od daty zaakceptowania niniejszej Umowy przez ACN.”,
2. zmiany, w terminie do 45 dni od doręczenia niniejszej decyzji, stosowanego wzorca umów pod nazwą „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” oraz umów zawartych na jego podstawie w ten sposób, że ustęp 8 otrzyma tytuł w brzmieniu „Upoważnienia. Odesłanie”, a jego obecna treść zostanie uzupełniona o zdanie „Informacje dotyczące okresu rozliczeniowego oraz dane dotyczące funkcjonalności usługi zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.” oraz zmiany, w tym samym terminie, stosowanego wzorca umów pod nazwą „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” w ten sposób, że w ust. 19 po zdaniu drugim zostanie dodane następujące zdanie „Okresem rozliczeniowym jest miesiąc”,
3. zmiany, w terminie do 45 dni od doręczenia niniejszej decyzji, stosowanego wzorca umów pod nazwą „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” oraz umów zawartych na jego podstawie w ten sposób, że dodane zostaną ust. 71 i 72 w brzmieniu „71. ACN zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych służb, którym przydzielono numer alarmowy. Jeśli zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, ACN może skierować połączenie na numer alarmowy 112.”, „72. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, ACN gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie w celu realizacji przepisów prawa bądź za uprzednią zgodą Klienta, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez ACN szczególnej kategorii usług telekomunikacyjnych.”,
4. dokonania zwrotu, w terminie do 60 dni od doręczenia niniejszej decyzji, podwyżki opłaty administracyjnej, pobieranej od dnia 01 stycznia 2016 r. do końca września 2016 r. w ten sposób, że zwrot zostanie dokonany w wysokości różnicy pomiędzy kwotą rzeczywiście

<sup>8</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, op. cit., s. 681-682;

uiszczoną przez konsumenta, a kwotą należną ACN bez uwzględnienia podwyższenia opłaty administracyjnej. Zwrot zostanie dokonany w pierwszej kolejności poprzez zaliczenia kwoty pobranej opłaty na poczet zobowiązań konsumenta wobec ACN (zaległych oraz takich, których termin płatności jeszcze nie minął, o ile kwoty należne ACN wynikają z już wystawionych faktur, w tym innych dokumentów księgowych, takich jak noty księgowe). W przypadku kiedy należny zwrot będzie wyższy od kwoty najbliższej faktury – przez obniżenie kolejno wystawionych faktur. Jeżeli kwota zwrotu przekracza wysokość już wystawionych lub przewidzianych do wystawienia faktur (w szczególności ze względu na wygaśnięcie w tym czasie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych), zwrot nastąpi przelewem bankowym na rachunek wskazany przez konsumenta,

5. przekazania pisma zawierającego informacje o podjętych działaniach opisanych powyżej, w terminie do 45 dni od doręczenia niniejszej decyzji:
  - a. w przypadku konsumentów będących abonentami, poprzez wysłanie go drogą elektroniczną (na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej) albo listem zwykłym, zależnie od uzgodnionego z danym abonentem sposobu komunikacji o treści:

*„Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*uprzejmie informujemy, że w trosce o jakość świadczonych usług, a także w celu zachowania przejrzystości wzajemnych zobowiązań, ACN Communications Polska sp. z o.o. („ACN”), działając na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2018 r. nr RŁO 6/2018 (dalej nazywamy ją również „Decyzja Prezesa UOKiK”) zobowiązała się zwrócić klientom kwotę podwyżki opłaty administracyjnej oraz doprecyzować warunki usług świadczonych na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym wynikających z przyjętego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.*

*ACN informuje również, że od 1 stycznia 2016 r. podwyższyła w sposób nieuprawniony opłatę administracyjną pobieraną od klientów o 2,47 zł (dwa złote 47/100) za każdy miesiąc. Podwyżka ta wprowadzona została bez uprzedniego poinformowania Klientów o prawie do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez tych spośród Klientów, którzy nie wyraziliby na nią zgody. Nadto, podwyżka ta nie powinna być wprowadzona w odniesieniu do tych klientów, którzy (według stanu na dzień 1 stycznia 2016 r.) byli związani z ACN umową na czas oznaczony, a w odniesieniu do pozostałych Klientów – ze względu na brzmienie klauzuli modyfikacyjnej zawartej w umowach.*

*Podwyższona opłata była pobierana w okresie od stycznia do września 2016 roku. Celem usunięcia skutków takiego działania, ACN dokona zwrotu pobranej wyżej opłaty administracyjnej w wysokości 2,47 zł (dwa złote 47/100) za każdy miesiąc, za który opłata ta została zapłacona przez klienta.*

*Zwrot zostanie dokonany w pierwszej kolejności poprzez zaliczenie kwoty pobranej podwyżki opłaty na poczet zaległych zobowiązań Klienta wobec ACN (to jest zobowiązań, których termin zapłaty na rzecz ACN minął). W sytuacji, gdy takich zobowiązań nie ma – zwrot nastąpi poprzez obniżenie przez ACN należności wynikających z najbliższej faktury (bądź innego odpowiedniego dokumentu księgowego, np. noty księgowej) za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub tytułem innej opłaty należnej ACN, a jeśli przysługujący zwrot będzie wyższy od kwoty najbliższej faktury (innego dokumentu księgowego) – przez obniżenia kolejnych wystawianych faktur*

(innych dokumentów). Jeżeli kwota zwrotu przekracza wysokość należności ACN wynikających z faktur i innych dokumentów księgowych lub przewidzianych do wystawienia (w szczególności gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych wygaśnie), zwrot zostanie dokonany przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Państwa na piśmie lub w wiadomości wysłanej pocztą elektroniczną na adres [zwroty@myacn.eu](mailto:zwroty@myacn.eu). Celem identyfikacji, prosimy o wskazanie w tym piśmie lub wiadomości e-mail numeru klienta ACN oraz serii i numeru dowodu tożsamości klienta.

Zwrot zostanie dokonany w terminie 30 dni od daty otrzymania pisma lub wiadomości e-mail wskazującej numer rachunku bankowego i zawierającej numer klienta i numer dowodu tożsamości.

ACN wyjaśnia, że treść zawartej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych powinna była określać okres rozliczeniowy oraz dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi.

Informujemy w związku z tym, że okres rozliczeniowy przyjęty na potrzeby świadczonych usług wynosi jeden miesiąc oraz że ACN zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Zaproponowane poniżej jako zmiany do umowy zasady dotyczące okresu rozliczeniowego oraz funkcjonalności usług były dotąd stosowane przez ACN. Potrzeba ich wyraźnego dodania do treści Umowy i Regulaminu wynika z obowiązku nałożonego na naszą spółkę w powołanej wyżej Decyzji Prezesa UOKiK. W związku z tym, proponujemy wprowadzenie do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następujących zmian, które wejdą w życie poczynając od ...

Tytuł pkt 7 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzyma brzmienie:

„7. Data Uruchomienia Usługi. Czas trwania Umowy”.

Tytuł pkt 8 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzyma brzmienie:

„Upoważnienia. Odesłanie”.

Po dotychczasowej treści pkt 8 zostanie dodane zdanie:

„Informacje dotyczące okresu rozliczeniowego oraz dane dotyczące funkcjonalności usługi zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.”.

W ust. 19 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych po zdaniu drugim zostanie dodane nowe zdanie trzecie:

„Okresem rozliczeniowym jest miesiąc”.

W Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych po ust. 70 zostaną dodane ust. 71 i 72 w brzmieniu:

„71. ACN zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych służb, którym przydzielono numer alarmowy. Jeśli zestawienia połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, ACN może skierować połączenie na numer alarmowy 112.”.

„72. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, ACN gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie w celu

realizacji przepisów prawa bądź za uprzednią zgodą Klienta, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez ACN szczególnej kategorii usług telekomunikacyjnych.”.

ACN informuje, że jeśli nie wyrażają Państwo zgody na zmiany proponowane w wykonaniu powołanej wyżej Decyzji Prezesa UOKiK, to w terminie do dnia ... przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z ACN. Oświadczenie o wypowiedzeniu wymaga formy pisemnej. **W przypadku wypowiedzenia przez Państwa umowy z powodu braku akceptacji wprowadzonych zmian, ACN nie będzie mieć prawa do odszkodowania** (w szczególności, nie będą mieli Państwo obowiązku zwrotu ulgi przyznanej przy zawarciu umowy).

W razie pytań, uprzejmie prosimy o kontakt z ACN za pomocą portalu <http://www.myacn.eu/PL PL/>.

Pełna treść Decyzji dostępna jest na stronie internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

W imieniu ACN”,

- b. w przypadku konsumentów którzy przestali być abonentami, poprzez wysłanie go drogą elektroniczną (na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej) albo listem zwykłym, zależnie od uzgodnionego z danym abonentem sposobu komunikacji o treści:

„Szanowna Pani/Szanowny Panie,

w trosce o satysfakcję Klientów ze świadczonych przez ACN Communications Polska sp. z o.o. („ACN”) usług telekomunikacyjnych, a także w wykonaniu decyzji wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 28 grudnia 2018 r. nr RŁO 6/2018 informujemy, że od 1 stycznia 2016 r. ACN podwyższyła w sposób nieuprawniony opłatę administracyjną pobieraną od klientów o 2,47 zł (dwa złote 47/100) za każdy miesiąc. Podwyżka ta została wprowadzona bez uprzedniego poinformowania Klientów o prawie do wypowiedzenia o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez tych spośród Klientów, którzy nie wyraziliby zgody na taką podwyżkę. Nadto, podwyżka ta nie powinna być zostać wprowadzona w odniesieniu do tych klientów, którzy (według stanu na dzień 1 stycznia 2016 r.) byli związani z ACN umową na czas oznaczony, a w odniesieniu do pozostałych Klientów – ze względu na brzmienie klauzuli modyfikacyjnej zawartej w umowach.

Podwyższona opłata była pobierana w okresie od stycznia do września 2016 roku. Celem usunięcia skutków takiego działania, ACN dokona zwrotu pobranej wyżej opłaty administracyjnej w wysokości 2,47 zł (dwa złote 47/100) za każdy miesiąc, za który opłata ta została zapłacona.

Zwrot zostanie dokonany w pierwszej kolejności poprzez zaliczenie kwoty pobranej podwyżki opłaty na poczet Państwa zaległych zobowiązań wobec ACN (to jest zobowiązań, których termin zapłaty na rzecz ACN minął. W sytuacji gdy takich zaległości nie ma – zwrot zostanie dokonany przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Państwa na piśmie lub w wiadomości wysłanej pocztą elektroniczną na adres [zwroty@myacn.eu](mailto:zwroty@myacn.eu). Celem identyfikacji, prosimy o wskazanie w tym piśmie lub wiadomości e-mail numeru klienta ACN oraz serii i numeru dowodu tożsamości klienta.

Zwrot zostanie dokonany w terminie 30 dni od daty otrzymania pisma lub wiadomości e-mail wskazującej numer rachunku bankowego i zawierającej numer klienta i numer dowodu tożsamości.

W razie pytań, uprzejmie prosimy o kontakt z ACN za pomocą portalu [http://www.myacn.eu/PL\\_PL/](http://www.myacn.eu/PL_PL/).

Pełna treść Decyzji dostępna jest na stronie internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

W imieniu ACN”,

6. publikację, w dniu następującym po dniu, w którym zostanie nadany ostatni list lub wysłana ostatnia wiadomość elektroniczna, o których mowa powyżej, na stronie internetowej ACN Communications Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu w ten sposób, że odnośnik do treści sentencji niniejszej decyzji zatytułowany „Decyzja UOKiK” zostanie umieszczony na stronie głównej (<http://acneuro.pl/>), na dole strony obok odnośnika kontakt; po kliknięciu na odnośnik „Decyzja UOKiK” nastąpi przekierowanie do subdomeny, gdzie będzie znajdowała się decyzja (to jest jej sentencja i uzasadnienie). Odnośnik do treści niniejszej decyzji będzie utrzymywany na wskazanej powyżej stronie internetowej przez okres 30 dni od jej zamieszczenia.

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia przez przedsiębiorcę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.k. została spełniona.

#### **Ad C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.**

Wobec faktu złożenia przez ACN stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez Spółkę przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK praktykami. Pierwsza ze wskazanych praktyk polegała na posługiwaniu się w obrocie gospodarczym z udziałem konsumentów wzorcami umów, które nie zawierały informacji prawem przewidzianych. W tym zakresie zmiana stosowanych wzorców umów i uzupełnienie ich o wskazane powyżej informacje oraz doręczenie obecnym abonentom Spółki pisma zawierającego te informacje (poza informacją o dacie rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – gdyż ta przecież jest już konsumentom znana) pozwoli na usunięcie negatywnych skutków tejsze praktyki. Druga ze stosowanych praktyk mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do ponoszenia kosztów zwiększonej opłaty administracyjnej. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje zatem rekompensatę publiczną w postaci zwrotu nadpłaconych opłat. Zobowiązanie w tym zakresie stanowi realne przysporzenie na rzecz konsumentów, którzy ponieśli straty w związku z praktyką Spółki. Przysporzenie to prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów.

Publikacja sentencji decyzji Prezesa UOKiK na stronie internetowej Przedsiębiorcy pozwoli na dotarcie stosownej informacji do szerokiej grupy konsumentów, co zwiększy ich świadomość prawną w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Spółka komunikuje się ze swoimi abonentami przede wszystkim drogą elektroniczną, w związku z czym jej klienci często odwiedzają stronę internetową <http://acneuro.pl/>. Dlatego publikacja sentencji decyzji Prezesa UOKiK na stronie internetowej Spółki w dniu następującym po dniu, w którym zostanie nadany ostatni list lub wysłana ostatnia wiadomość elektroniczna i utrzymywanie jej na tej stronie przez okres 30 dni, została uznana za wystarczającą.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez ACN działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez ACN zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej,

a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

## **Ad II. sentencji niniejszej decyzji**

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.ok.k. elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. ACN powinien zatem złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przekazanie, w terminie 4 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

1. zmienionych wzorców umownych pn. „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – Polska” i „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” oraz daty, od której te wzorce zostały wprowadzone do obrotu;
2. na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierającej odnośnik do decyzji, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania decyzji;
3. oświadczenia osób uprawnionych do reprezentowania Spółki potwierdzającego zamieszczenie wymienionego w pkt 2 odnośnika na stronie głównej ACN oraz okresu przez jaki ten odnośnik został tam umieszczony;
4. dokumentacji potwierdzającej wysłanie pism zawierających informacje o podjętych działaniach, wskazanych w pkt I.5.a. i b. sentencji niniejszej decyzji;
5. informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona podwyżka opłaty administracyjnej wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu podwyżek tej opłaty.

Wyznaczony na złożenie informacji termin jest wystarczający do wykonania nałożonego obowiązku.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2018 r., poz. 1360,1499, 416, 1637, 1544, 1693) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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, 914 i 1293), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 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 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, § 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*

Tomasz Dec

Otrzymuje:

ACN Communications Polska Sp. z o.o.

