



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ADAM JASSER

DDK-61-20/14/AB

Warszawa, dnia 16 października 2015 r.

Decyzja nr DDK 14/2015

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że P4 Sp. z o.o. stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na informowaniu konsumentów, będących stroną umów o świadczenie przez P4 sp. z o.o. usług telekomunikacyjnych zawartych w ramach oferty Formuła Europa Unlimited, o jednostronnej zmianie warunków tych umów polegającej na zniesieniu możliwości nieograniczonego, bezpłatnego odbierania połączeń przychodzących w roamingu międzynarodowym w strefie euro i wprowadzeniu opłaty za ww. połączenia w wysokości 0,19 zł za minutę połączenia, w sytuacji braku złożenia przez konsumenta oświadczenia woli o rozwiązaniu umowy w razie braku akceptacji nowych warunków, co mogło naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, po zobowiązaniu się przez P4 Sp. z o.o. do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na spółkę P4 Sp. o.o. obowiązek wykonania, w terminie 21 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zobowiązania do zaoferowania:**

- 1) konsumentom, którzy zostali poinformowani o jednostronnej zmianie warunków umowy zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited i w dacie wysłania listu poleconego informującego o możliwości skorzystania z propozycji P4 wynikającej z niniejszej decyzji będą abonentami P4 korzystającymi z oferty **abonamentowej** świadczonej na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków, według ich wyboru:

- a. możliwości zawarcia aneksu do umowy w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:
- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
 - pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w trakcie okresu zastrzeżonego umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że aneks zawierany jest na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące, po którego upływie umowa przekształci się w umowę zawartą na czas nieokreślony, a w związku z zawarciem aneksu abonentowi przysługiwać będzie prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

- b. możliwości zmiany warunków obecnie zawartej umowy poprzez zmianę obecnej taryfy na taryfę FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:
- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
 - pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w okresie 12 miesięcy od daty zmiany oferty; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że zmiana warunków umowy nie będzie miała wpływu na długość okresu zastrzeżonego określonego w obecnej umowie abonenta, po którego upływie umowa przekształci się w zawartą na czas nieokreślony, a w związku ze zmianą warunków umowy abonentowi nie będzie przysługiwać prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie.

albo

- c. przyznania, bez dodatkowych opłat dla abonenta, 3 dodatkowych pakietów 40 minut oraz 3 dodatkowych pakietów 20 minut (przychodzących lub wychodzących – wymiennie) do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej (z wyłączeniem połączeń na numery specjalne, infolinie i numery audiotekstowe) w ciągu 18 miesięcy od daty akceptacji propozycji P4 przez abonenta, przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że każdy pakiet może zostać wykorzystany w ciągu 14 dni od jego aktywacji, która jest możliwa poprzez kontakt telefoniczny z biurem obsługi klienta P4.

2) konsumentom, którzy zostali poinformowani o jednostronnej zmianie warunków umowy zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited i w dacie wysłania listu poleconego informującego o możliwości skorzystania z propozycji P4 wynikającej z niniejszej decyzji będą abonamentami P4 korzystającymi z oferty **przedpłaconej** świadczonej na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków, według ich wyboru:

a. możliwości zawarcia umowy w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:

- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
- nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
- nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
- pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w trakcie okresu zastrzeżonego umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że umowa zawierana jest na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące, po którego upływie przekształci się w zawartą na czas nieokreślony, a w związku z jej zawarciem abonentowi przysługiwać będzie prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

b. możliwości zawarcia umowy na dotychczasowym numerze telefonu w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:

- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
- nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
- nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
- pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w okresie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że umowa zawierana jest na czas nieokreślony, abonent może ją wypowiedzieć w terminach i w sposób określony w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, operatorowi nie będzie przysługiwać prawo do dochodzenia zwrotu proporcjonalnej części ulgi udzielonej przy zawieraniu umowy, a w związku z zawarciem umowy abonentowi nie będzie przysługiwać również prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie.

albo

- c. przyznania rekompensaty w postaci doładowania konta kwotą 95 zł (w przypadku abonentów objętych zmianą warunków umów zawartych na okres zastrzeżony wynoszący 15 miesięcy) lub 180,5 zł (w przypadku abonentów objętych zmianą warunków umów zawartych na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące).

3) konsumentom, którzy zostali poinformowani o jednostronnej zmianie warunków umowy zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited i w dacie wysłania listu poleconego informującego o możliwości skorzystania z propozycji P4 wynikającej z niniejszej decyzji nie będą abonentami P4 w odniesieniu do numeru telefonu przypisanego do umowy objętej zmianą warunków, według ich wyboru:

- a. możliwości zawarcia umowy w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:
 - nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
 - pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w trakcie okresu zastrzeżonego umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że umowa zawierana jest na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące, po którego upływie przekształci się w zawartą na czas nieokreślony, a w związku z jej zawarciem abonentowi będzie przysługiwać prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

- b. możliwości zawarcia umowy na dotychczasowym numerze telefonu w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:
 - nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
 - pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w okresie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że umowa zawierana jest na czas nieokreślony, abonent może ją wypowiedzieć w terminach i w sposób określony w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, a operatorowi nie będzie przysługiwać prawo do dochodzenia zwrotu proporcjonalnej części ulgi udzielonej przy

zawieraniu umowy, a w związku z zawarciem umowy abonentowi nie będzie przysługiwać również prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

- c. przyznaniu rekompensaty w kwocie 95 zł (w przypadku abonentów objętych zmianą warunków umów zawartych na okres zastrzeżony wynoszący 15 miesięcy) lub 180,5 zł (w przypadku abonentów objętych zmianą warunków umów zawartych na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące) w drodze przelewu na rachunek bankowy.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2015 r. poz. 184) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, opisaną w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

1. 6 imiennych komunikatów wraz z dowodem nadania skierowanych do obecnych abonentów Spółki korzystających z usług świadczonych na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków (3 do abonentów korzystających z ofert abonamentowych, 3 do abonentów korzystających z ofert przedpłaconych), w których zawarta została informacja o możliwości skorzystania z uprawnień opisanych w pkt. I.1 i 2 rozstrzygnięcia decyzji;
2. 6 imiennych informacji wraz z dowodem nadania skierowanych do (byłych) abonentów Spółki niekorzystających z usług świadczonych na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków, w których zawarta została informacja o możliwości skorzystania z uprawnień opisanych w pkt. I.3 rozstrzygnięcia decyzji

- w terminie 60 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

3. pisemnego sprawozdania podsumowującego wykonanie zobowiązań, o których mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji uwzględniającego w szczególności:
 - a) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.1.a rozstrzygnięcia decyzji;
 - b) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.1.b rozstrzygnięcia decyzji;
 - c) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.1.c rozstrzygnięcia decyzji;

- d) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.2.a rozstrzygnięcia decyzji;
- e) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.2.b rozstrzygnięcia decyzji;
- f) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.2.c rozstrzygnięcia decyzji;
- g) wskazanie liczby byłych abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.3.a rozstrzygnięcia decyzji;
- h) wskazanie liczby byłych abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.3.b
- i) wskazanie liczby byłych abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.3.c
- j) przekazanie 1 aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartego w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.1.a rozstrzygnięcia decyzji;
- k) przekazanie 1 dokumentu potwierdzającego skorzystanie przez abonenta z uprawnienia opisanego w pkt. I.1.b rozstrzygnięcia decyzji;
- l) przekazanie 1 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartej w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.2.a rozstrzygnięcia decyzji;
- m) przekazanie 1 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartej w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.2.b rozstrzygnięcia decyzji;
- n) przekazanie 1 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartej w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.3.a rozstrzygnięcia decyzji;
- o) przekazanie 1 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartej w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.3.b rozstrzygnięcia decyzji;
- p) udokumentowanie przekazania abonentom, którzy wyrazili wolę skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.2.c bądź I.3.c rozstrzygnięcia decyzji rekompensaty finansowej, o których mowa w ww. punktach;
- q) informację o liczbie reklamacji konsumenckich dotyczących sposobu realizacji zobowiązania, które wpłynęły do Spółki, wraz z informacją o problemach, na które konsumenci wskazywali w reklamacjach i sposobie ich załatwienia.

- w terminie 190 dni od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako „P4” lub „Spółka”) dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, m.in. w związku z modyfikacją zasad świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach tzw. ofert bez limitu w zawartych z konsumentami na czas oznaczony umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego (sygn. akt DDK-405-30/14/AB) Spółka przekazała żądane przez Prezesa Urzędu informacje, wyjaśnienia i dokumenty w pismach z dnia 30 czerwca 2014 r. oraz 9 lipca 2014 r.

W dniu 19 listopada 2014 r. Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez P4 Sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na informowaniu konsumentów, będących stroną umów o świadczenie przez P4 usług telekomunikacyjnych zawartych w ramach oferty Formuła Europa Unlimited, o jednostronnej zmianie warunków tych umów polegającej na zniesieniu możliwości nieograniczonego, bezpłatnego odbierania połączeń przychodzących w roamingu międzynarodowym w strefie euro i wprowadzeniu opłaty za ww. połączenia w wysokości 0,19 zł za minutę połączenia, w sytuacji braku złożenia przez konsumenta oświadczenia woli o rozwiązaniu umowy w razie braku akceptacji nowych warunków, co mogło naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 19 listopada 2014 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w ww. postępowaniu dokumenty zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego (sygn. akt DDK-405-30/14/AB).

- postanowienie oraz zawiadomienie o wszczęciu postępowania wyjaśniającego z dnia 20 czerwca 2014 r.;
- pisma P4 Sp. z o.o. z dnia 30 czerwca 2014 r. oraz 9 lipca 2014 r. - wraz z załącznikami.

W toku postępowania administracyjnego P4 wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 184), dalej również jako „uokik”. W pismach złożonych w toku postępowania Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, iż zobowiązanie obejmuje zaoferowanie:

- 1) konsumentom, którzy zostali poinformowani o jednostronnej zmianie warunków umowy zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited i w dacie wysłania listu poleconego informującego o możliwości skorzystania z propozycji P4 wynikającej z niniejszej decyzji będą abonentami P4 korzystającymi z oferty **abonamentowej** świadczonej na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków, według ich wyboru:

- a. możliwości zawarcia aneksu do umowy w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:
- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
 - pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w trakcie okresu zastrzeżonego umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że aneks zawierany jest na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące, po którego upływie umowa przekształci się w umowę zawartą na czas nieokreślony, a w związku z zawarciem aneksu abonentowi przysługiwać będzie prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

- b. możliwości zmiany warunków obecnie zawartej umowy poprzez zmianę obecnej taryfy na taryfę FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:
- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
 - nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
 - pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w okresie 12 miesięcy od daty zmiany oferty; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że zmiana warunków umowy nie będzie miała wpływu na długość okresu zastrzeżonego określonego w obecnej umowie abonenta, po którego upływie umowa przekształci się w zawartą na czas nieokreślony, a w związku ze zmianą warunków umowy abonentowi nie będzie przysługiwać prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

- c. przyznania, bez dodatkowych opłat dla abonenta, 3 dodatkowych pakietów 40 minut oraz 3 dodatkowych pakietów 20 minut (przychodzących lub wychodzących – wymiennie) do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej (z wyłączeniem połączeń na numery specjalne, infolinie i numery audiotekstowe) w ciągu 18 miesięcy od daty akceptacji propozycji P4 przez abonenta, przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że każdy pakiet może zostać wykorzystany w ciągu 14 dni od jego aktywacji, która jest możliwa poprzez kontakt telefoniczny z biurem obsługi klienta P4.

2) konsumentom, którzy zostali poinformowani o jednostronnej zmianie warunków umowy zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited i w dacie wysłania listu poleconego informującego o możliwości skorzystania z propozycji P4 wynikającej z niniejszej decyzji będą abonamentami P4 korzystającymi z oferty **przedpłaconej** świadczonej na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków, według ich wyboru:

a. możliwości zawarcia umowy w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:

- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
- nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
- nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
- pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w trakcie okresu zastrzeżonego umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że umowa zawierana jest na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące, po którego upływie przekształci się w zawartą na czas nieokreślony, a w związku z jej zawarciem abonentowi przysługiwać będzie prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

b. możliwości zawarcia umowy na dotychczasowym numerze telefonu w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:

- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
- nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
- nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
- pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w okresie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że umowa zawierana jest na czas nieokreślony, abonent może ją wypowiedzieć w terminach i w sposób określony w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, operatorowi nie będzie przysługiwać prawo do dochodzenia zwrotu proporcjonalnej części ulgi udzielonej przy zawieraniu umowy, a w związku z zawarciem umowy abonentowi nie będzie przysługiwać również prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie.

albo

- c. przyznania rekompensaty w postaci doładowania konta kwotą 95 zł (w przypadku abonentów objętych zmianą warunków umów zawartych na okres zastrzeżony wynoszący 15 miesięcy) lub 180,5 zł (w przypadku abonentów objętych zmianą warunków umów zawartych na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące).

3) konsumentom, którzy zostali poinformowani o jednostronnej zmianie warunków umowy zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited i w dacie wysłania listu poleconego informującego o możliwości skorzystania z propozycji P4 wynikającej z niniejszej decyzji nie będą abonentami P4 w odniesieniu do numeru telefonu przypisanego do umowy objętej zmianą warunków, według ich wyboru:

- a. możliwości zawarcia umowy w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:

- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
- nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
- nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
- pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w trakcie okresu zastrzeżonego umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że umowa zawierana jest na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące, po którego upływie przekształci się w zawartą na czas nieokreślony, a w związku z jej zawarciem abonentowi będzie przysługiwać prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

- b. możliwości zawarcia umowy na dotychczasowym numerze telefonu w ramach taryfy FORMUŁA Smartfon Unlimited 69,99 (z abonamentem w wysokości 54,99 zł) lub FORMUŁA Smartfon Unlimited 99,99 (z abonamentem w wysokości 79,99 zł), w których dostępny jest pakiet obejmujący m.in.:

- nielimitowane odbieranie połączeń głosowych w Unii Europejskiej;
- nielimitowane wykonywanie połączeń głosowych w ramach Unii Europejskiej;
- nielimitowane wysyłanie SMS-ów/MMS-ów w Unii Europejskiej;
- pakiet transmisji danych (odpowiednio, 500 MB lub 1 GB);

do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres, odpowiednio, 30 lub 60 dni, w okresie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy; przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że umowa zawierana jest na czas nieokreślony, abonent może ją wypowiedzieć w terminach i w sposób określony w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, a operatorowi nie będzie przysługiwać prawo do dochodzenia zwrotu proporcjonalnej części ulgi udzielonej przy

zawieraniu umowy, a w związku z zawarciem umowy abonentowi nie będzie przysługiwać również prawo do zakupu telefonu w promocyjnej cenie;

albo

- c. przyznaniu rekompensaty w kwocie 95 zł (w przypadku abonentów objętych zmianą warunków umów zawartych na okres zastrzeżony wynoszący 15 miesięcy) lub 180,5 zł (w przypadku abonentów objętych zmianą warunków umów zawartych na okres zastrzeżony wynoszący 24 miesiące) w drodze przelewu na rachunek bankowy.

Formułując propozycję zobowiązania obejmującego uprawnienia wskazane w pkt I.2.c oraz w pkt I.3.c rozstrzygnięcia decyzji, P4 wyjaśniła, że zaproponowane kwoty rekompensaty oparte są na wyliczeniu, zgodnie z którym abonent korzystający z tzw. taryf europejskich w ramach oferty Spółki wykorzystywali miesięcznie średnio 50 minut na połączenia przychodzące. Z tego też względu Spółka przyjęła następujący wzór obliczania wysokości rekompensaty finansowej proponowanej zarówno byłym, jak i obecnym abonentom:

dla abonentów z umową na 24 miesiące:

19 miesięcy x 50 minut x 0,19 zł

dla abonentów z umową na 15 miesięcy:

10 miesięcy x 50 minut x 0,19 zł

Przyjęta w powyższym wzorze liczba miesięcy wynika z faktu, że zmiana warunków umów nastąpiła 5 miesięcy po wprowadzeniu do oferty P4 taryfy Formuła Europa Unlimited (co oznacza, że 19 lub 10 miesięcy stanowi maksymalną liczbę miesięcy pozostałych do końca okresu zastrzeżonego w momencie wejścia w życie zmiany warunków umów), z kolei kwota 0,19 zł to cena za minutę połączenia przychodzącego w ramach ww. taryfy.

Ponadto, wysokość zobowiązania abonamentowego w przedstawionych przez Spółkę wariantach uprawnień, z których mogą skorzystać konsumenci, uwzględnia rabat w wysokości 5,99 zł z tytułu wyrażenia tzw. zgód marketingowych oraz rabat w kwocie 5,99 zł z tytułu wyboru elektronicznej faktury oraz dokonywania terminowych płatności. Abonent nie jest zobowiązany do wyrażenia ww. zgód, z czym wiąże się jednak nieprzyznanie rabatu. Zaproponowane przez Spółkę w ramach złożonego zobowiązania taryfy uwzględniają rabaty rzędu 15-25 zł (miesięcznie) w porównaniu do standardowo dostępnych ofert [***].

Spółka wskazała również, że informacje o uprawnieniach, o których mowa w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji przekaże abonentom za pośrednictwem listu poleconego i wiadomości SMS, a w przypadku braku numeru kontaktowego do konsumenta w bazie Spółki – za pośrednictwem wiadomości e-mail. Konsument będzie miał możliwość dokonania wyboru uprawnienia, z którego chce skorzystać w terminie 2 miesięcy począwszy od daty poinformowania go o nich przez Spółkę (decyduje data stempla pocztowego, kontaktu telefonicznego lub wysłania wiadomości sms).

Spółka zastrzegła również, że złożenie zobowiązania nie zmienia reprezentowanego w toku postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy

konsumentów stanowiska P4 co do zgodności przeprowadzonej zmiany warunków umów z prawem.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267), Prezes Urzędu zawiadomił pismem z dnia 26 sierpnia 2015 r. Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie, wyznaczając 5-dniowy termin na zapoznanie się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej prawa.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, operator sieci Play, jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000217207. Ponadto, działalność telekomunikacyjna jest działalnością regulowaną i podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 92.

Prezes Urzędu ustalił, że w ramach prowadzonej działalności P4 w dniach [***] wysłała do abonentów będących stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited powiadomienia o zmianie warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która polegała na:

- 1) zniesieniu możliwości nieograniczonego, bezpłatnego odbierania połączeń przychodzących w roamingu międzynarodowym w strefie euro (określonego w Tabeli nr 12 Cennika Oferty Formuła Europa Unlimited - pozycja „Połączenie głosowe przychodzące w taryfie Formuła Europa Unlimited) i wprowadzeniu opłaty za ww. połączenia w wysokości 0,19 zł za minutę połączenia;
- 2) przyznaniu pakietu 1000 minut na połączenia przychodzące w strefie euro na poniższych zasadach:
 - a) pakiet przyznawany był jednorazowo, a opłata za pakiet zawarta była w abonamencie,
 - b) abonent mógł wykorzystać pakiet na połączenia głosowe przychodzące w roamingu międzynarodowym w strefie euro przez cały okres zastrzeżony oraz po przekształceniu umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na czas nieoznaczony,
 - c) po wykorzystaniu środków przyznanych w ramach pakietu, opłata za połączenia głosowe przychodzące w roamingu międzynarodowym, w strefie euro naliczana była zgodnie z Cennikiem Oferty Formuła Unlimited w wysokości 0,19 PLN za minutę połączenia.

Zmiana objęła [***] abonentów, spośród których [***] to konsumenci. Zmiany weszły w życie odpowiednio w dniu 10 czerwca 2014 r., 20 czerwca 2014 r. i 1 lipca 2014 r. [***].

W przypadku abonentów, którzy zgłosili żądanie określone w art. 60a ust. 1b ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (j.t. Dz. U. z 2012 r., poz. 1445 ze zm.),

dalej jako: „pt”, informacje o zmianach zostały wysłane pocztą elektroniczną w następujących terminach:

- [***] (abonenci, w stosunku do których zmiany weszły w życie w dniu 10.06.2014 r.);
- [***] (abonenci, w stosunku do których zmiany weszły w życie w dniu 10.06.2014 r.);
- [***] (abonenci, w stosunku do których zmiany weszły w życie w dniu 20.06.2014 r.);
- [***] (abonenci, w stosunku do których zmiany weszły w życie w dniu 01.07.2014 r.).

Do pozostałych abonentów objętych zmianami Spółka wysłała komunikat o wprowadzanych zmianach pocztą tradycyjną w następujących terminach:

- [***] (abonenci, w stosunku do których zmiany weszły w życie w dniu 10.06.2014 r.);
- [***] (abonenci, w stosunku do których zmiany weszły w życie w dniu 20.06.2014 r.);
- [***] (abonenci, w stosunku do których zmiany weszły w życie w dniu 01.07.2014 r.).

W ww. komunikatach Spółka poinformowała o charakterze i zakresie jednostronnej zmiany warunków umowy opisanych powyżej. Jednocześnie w treści kierowanych do konsumentów komunikatów zamieszczona została informacja o terminie, w którym nowe warunki automatycznie wejdą w życie (*aktywacja nowego sposobu rozliczania połączeń głosowych przychodzących w przypadku korzystania z roamingu międzynarodowego w Strefie Euro nie wymaga jakichkolwiek działań z Państwa strony. Nowe warunki wejdą w życie automatycznie z dniem...*). Abonenci zostali także poinformowani o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian do dnia ich wejścia w życie, jak również o tym, że w związku z faktem, iż zmiana polega na podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych, w razie skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy przed upływem czasu, na jaki została zawarta, abonent nie będzie zobowiązany do zapłaty opłaty specjalnej/kary umownej (pismo Spółki z dnia 30 czerwca 2014 r.; postępowanie wyjaśniające o sygn. akt DDK-405-30/14/AB).

W toku postępowania ustalono następującą treść klauzul modyfikacyjnych wykorzystywanych we wzorach umownych Spółki odnoszących się do umów zawartych z konsumentami, którzy zostali objęci opisaną powyżej jednostronną zmianą warunków umownych (pismo Spółki z dnia 4 grudnia 2014 r.):

1) klauzula zawarta w Umowie o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (oraz aneksie do umowy):

7. Operator może zmienić warunki niniejszej umowy. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie. Wtedy Operator również poinformuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy, jeśli Abonent nie akceptuje zaproponowanych zmian. W razie skorzystania przez Abonenta z powyższego uprawnienia, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, z decyzji Prezesa UKE lub polega na usunięciu niedozwolonych postanowień umownych.

2) klauzula zawarta w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 Sp. z o.o. dla Abonentów:

§ 18 pkt 2. Operator powiadomi Abonenta o każdej proponowanej zmianie w Regulaminie, 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.

3. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie został zagrożony interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego pozwala na realizację celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 uokik, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw wszystkich konsumentów korzystających z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Spółkę w ramach oferty Formuła Europa Unlimited, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki nieuczciwej praktyki rynkowej stosowanej przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania przez P4 Sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu przepisów uokik jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, j.t. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania za niezgodne z zawartym w uokik zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Prezes Urzędu może zatem wydać decyzję zobowiązującą, jeżeli spełnione są łącznie dwie przesłanki: i) w trakcie postępowania administracyjnego uprawdopodobniono, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz ii) przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów.

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1 w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2014 r., poz. 945), pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 584), również jako: „usdg” oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2, z wyłączeniem przepisów dotyczących koncentracji [trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji]. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 usdg, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000217207, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad B)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sadu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt. XVII AmA 45/07). Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu.

Aby ustalić, czy kwestionowana w ramach postępowania poprzedzającego wydanie niniejszej decyzji praktyka mogła być bezprawna i skutkować wprowadzeniem konsumenta w błąd, konieczne jest uprzednie zbadanie, czy Spółka miała prawo dokonania jednostronnej zmiany warunków umowy opisanej w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji.

Zasady i tryb zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych określa przepis art. 60a pt.

Zgodnie z art. 60a ust. 1 pkt 1 pt, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany doręczyć na piśmie abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Wyjątek od powyższej zasady stanowi sytuacja, kiedy abonent złożył żądanie określone w art. 60a ust. 1b pt.

Zgodnie z art. 60a ust. 1 pkt 2 pt, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych doręcza abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 1a, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Analogicznie do przypadku, o którym mowa w art. 60a ust 1 pkt 1 pt, wyjątek od wskazanej zasady stanowi sytuacja, kiedy abonent złożył żądanie określone w art. 60a ust. 1b pt.

Z kolei przepis art. 60a ust. 1 pkt 3 pt stanowi, że dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Zatem w przypadku zmiany warunków umowy określonych w regulaminie konieczne będzie nie tylko doręczenie abonentowi treści każdej proponowanej zmiany, lecz także podanie jej do publicznej wiadomości.

Art. 60a ust. 1 pt zawiera również inne postanowienia regulujące techniczne aspekty dokonywania zmiany warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych – tj. zastrzeżenie, iż realizacja obowiązków, o których mowa w art. 60a ust. 1 pkt 1-3 pt powinna nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie (przy czym okres ten może być krótszy, jeżeli 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej) oraz postanowienie, w myśl którego abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian,

przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia ich wejścia w życie.

Art. 60a ust. 2 pt stanowi, że w razie skorzystania z prawa do wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 1, dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 pt, o czym abonent powinien zostać również poinformowany. Zgodnie natomiast z wyjątkiem wskazanym w ust. 3, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie zostanie pozbawiony możliwości wystąpienia z roszczeniem, o którym mowa w art. 57 ust. 6 pt, w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w art. 60a ust. 1 pt, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych albo wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a pt.

W ocenie Prezesa Urzędu analiza treści zawartych w art. 60a, dotyczących: sposobu poinformowania abonenta przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych o proponowanych zmianach (art. 60a ust. 1 pkt 1 i 2 – „doręcza”, art. 60a ust. 1 pkt 3 – „podaje do publicznej wiadomości”), okresu wyprzedzenia, z jakim powinno nastąpić poinformowanie abonenta, wymogu poinformowania abonenta o prawie do wypowiedzenia umowy, wskazania minimalnej długości terminu na realizację przez abonenta tego uprawnienia, treści żądania, które abonent może złożyć na mocy ust. 1b czy wreszcie ograniczenia w zakresie możliwości wystąpienia przez dostawcę usług z roszczeniem, o którym mowa w art. 57 ust. 6 pt, wskazuje, że w przypadku art. 60a pt mamy do czynienia z regulacją odnoszącą się do samego przebiegu procesu dokonywania zmiany, tj. do praw i obowiązków stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, które aktualizują się dopiero w przypadku propozycji dokonania zmiany warunków umowy.

Tym samym, art. 60a pt nie może zostać uznany za regulację wyczerpującą w aspekcie dokonywania zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, bo o ile kompleksowo reguluje tryb dokonywania takich zmian (tj. ich techniczne aspekty), o tyle nie odnosi się do kwestii samej dopuszczalności oraz warunków (przesłanek) ich dokonywania (które powinny zostać określone w treści klauzul modyfikacyjnych), nie określa bowiem stanów faktycznych, w jakich dokonanie zmian byłoby możliwe, jak również nie wskazuje przesłanek dokonywania tych zmian. Regulacje zawarte w art. 60a pt należy zatem uznać za odnoszące się do etapu dokonywania zmiany warunków umowy następującego już po dokonaniu weryfikacji w przedmiocie samej ich dopuszczalności.

Elementy konieczne umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych określają przepisy art. 56 ust. 3 pt. Zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 9 pt, jednym z obowiązkowych elementów umowy jest określenie trybu i warunków dokonywania zmian umowy. Wymóg ten oznacza, że zastrzeżenie przez przedsiębiorcę możliwości wprowadzania jednostronnych zmian w umowie powinno wiązać się z zamieszczeniem odpowiedniego (tj. spełniającego wymagania stawiane klauzulom modyfikacyjnym) postanowienia w treści takiej umowy zawieranej z abonentem (o ile konieczność dokonania zmiany nie wynika bezpośrednio z przepisów prawa). Przepis art. 56 ust. 3 pkt 9 pt prowadzi zatem do wniosku, że art. 60a pt nie stanowi samodzielnej podstawy do wprowadzania zmian, jeżeli przedsiębiorca nie określił w umowie warunków wprowadzenia do niej jednostronnych zmian. Wniosek ten jest aktualny nie tylko na gruncie zmian, których sposób wprowadzenia określono art. 60a pt, ale także zmian, których tryb wprowadzenia przewidziano w art. 61 pt dotyczącym posługiwania się

cennikiem. Mając na uwadze, że zmiana ceny prowadzi w konsekwencji do zmiany warunków umowy, należy przyjąć, że jest objęta sformułowanym w art. 56 ust. 3 pkt 9 pt wymogiem, dotyczącym określenia w umowie trybu i warunków dokonywania w niej zmian. Niemniej jednak, proste przeniesienie treści art. 60a oraz 61 pt do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – a więc wskazanie **trybu**, w jakim proponowane zmiany powinny zostać do umowy wprowadzone – nie może zostać uznane za wprowadzenie do treści umowy klauzuli modyfikacyjnej obejmującej swoim zakresem stany faktyczne upoważniające do wprowadzania zmian warunków umowy – a więc określenie **warunków**, które muszą być spełnione by zmiana warunków umowy mogła być uznana za dopuszczalną.

Na marginesie należy zaznaczyć, że – co jest szczególnie istotne w kontekście tych sektorów rynku, dla których ustawodawca nie przewidział odrębnych rozwiązań – podobną funkcję do art. 60a i art. 61 pt, dotyczących modyfikacji warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, pełni art. 384¹ Kodeksu cywilnego odnoszący się do modyfikacji wzorca umowy. Przepis ten również określa jedynie tryb dokonywania zmiany wzorców umów, przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że obejmuje to już etap następujący po momencie dokonania oceny samej dopuszczalności wprowadzania zmian.

Zawierane umowy nie powinny co do zasady być zmieniane w trakcie ich obowiązywania, co jest naturalną konsekwencją zasady *pacta sunt servanda*. Mając jednak na uwadze realia umów o charakterze ciągłym zawieranych na rynku konsumenckim w branży usług telekomunikacyjnych, należy rozróżnić umowy zawierane na czas nieoznaczony, w których nie zastrzeżono oznaczonego okresu zobowiązania, które najczęściej są umowami zawieranymi na warunkach standardowych, niepromocyjnych, oraz umowy zawierane na czas oznaczony (w tym także umowy z oznaczonym okresem zobowiązania w ramach umowy na czas nieoznaczony), w których obowiązują warunki promocyjne. Nie ulega bowiem wątpliwości, że nawet w powszechnym odbiorze wśród konsumentów umowy te są wyraźnie odróżniane w aspekcie uprawnienia do zmiany ich warunków w czasie ich obowiązywania. I tak: umowa zawarta na czas nieoznaczony jest stosunkiem kontraktowym otwartym, który może zostać przez każdą ze stron wypowiedziany, a w konsekwencji (z upływem przewidzianego w umowie okresu wypowiedzenia) ulec rozwiązaniu. Swoistą niedogodnością jest przy tym jednak możliwość jednostronnej zmiany warunków umowy przez przedsiębiorcę w trakcie trwania zobowiązania. Odmienne sytuacja kształtuje się w przypadku umów zawieranych na czas oznaczony. W ograniczonym czasowo stosunku kontraktowym strony umawiają się na ściśle określone warunki. W zamian za niższą, promocyjną cenę świadczonych usług lub bogatszy w stosunku do oferty standardowej wolumen tych usług, konsument zobowiązuje się do pozostawania w umowie przez oznaczony czas. Mechanizm ten, z jednej strony przewidujący atrakcyjne warunki dla świadczeniobiorcy, z drugiej strony zapewniający ekonomiczną opłacalność świadczenia dla usługodawcy (z uwagi na przewidziany czas trwania umowy, co wiąże się z odpowiednimi wpływami z tytułu świadczonych usług), zapewnia równowagę kontraktową dla obydwu stron. W tym kontekście dopuszczalność jednostronnego modyfikowania przez przedsiębiorcę warunków zawartej z konsumentem umowy należy oceniać odmiennie w zależności o tego, czy mamy do czynienia z umowami zawartymi na czas nieoznaczony czy też zawartymi na czas oznaczony.

W obydwu przypadkach **wymogiem minimalnym**, który powinien zostać spełniony przez podmiot dokonujący jednostronnej zmiany warunków umowy (przedsiębiorcę) jest zamieszczenie odpowiednich postanowień (klauzul modyfikacyjnych) w stosowanych przez niego umowach (wzorcach umowy). Konsument bowiem, jako słabsza strona stosunku prawnego, powinien mieć świadomość, że wiążąc się umową z przedsiębiorcą, może spodziewać się z jego strony zmiany warunków łączącego ich kontraktu. Obowiązku zamieszczenia w umowie stosownej klauzuli modyfikacyjnej nie niweluje zapewnienie przez przedsiębiorcę możliwości wypowiedzenia przez abonenta umowy w sytuacji braku akceptacji jednostronnej zmiany jej warunków – uprawnienie to przewidują wprost przepisy prawa (art. 60a i n. pt; art. 384¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm., „kc”), które dotyczą zarówno umów zawieranych na rynku konsumenckim (B2C), jak i profesjonalnym (B2B).

W obu rodzajach umów klauzule modyfikacyjne powinny 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. Jednakże umowy zawarte na czas oznaczony w ogóle nie powinny podlegać jednostronnym zmianom w zakresie istotnych elementów umowy. Jedynym możliwym wyjątkiem w tym zakresie może być zaistnienie wyjątkowych sytuacji niezależnych od przedsiębiorcy. W takiej sytuacji możliwe byłoby zatem – przy założeniu istnienia w umowie 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).

Mając na uwadze, że na gruncie Kodeksu cywilnego regulacje podobne do tych znajdujących się w art. 60a i art. 61 pt dotyczących modyfikacji warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarte zostały w art. 384¹ kc., możliwe jest odniesienie do niniejszego stanu faktycznego zarówno orzecznictwa, jak i poglądów doktryny związanych ze stosowaniem art. 384¹ kc.

Stanowisko, iż uprawnienie do jednostronnej zmiany warunków umowy nie wynika ani z art. 60a ust. 1 pt, ani z art. 384¹ kc i o ile nie znajduje uzasadnienia w ustawie, która wskazywałaby warunki, w jakich zmiana umowy byłaby dopuszczalna, musi mieć źródło w zawartej umowie lub we wzorcu (gdy umowa została zawarta w tym reżimie) znajduje również potwierdzenie w orzecznictwie. Taką opinię wyraził Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 15 lutego 2013 r. (I CSK 313/12, LEX nr 1314141), zgodnie z którym, zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie klauzuli modyfikacyjnej. W uzasadnieniu do ww. wyroku SN wskazał, że (...) *zgodnie z art. 384¹ kc, wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 kc, a druga strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.*

W orzecznictwie przyjmuje się jednak, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie klauzuli modyfikacyjnej (zob. np. uchwałę składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 6 marca 1992 r., III CZP 141/91, OSNC 1992, nr 6, poz. 90, uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 maja 1992 r., III CZP 50/92, OSP 1993, nr 6, poz. 119 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., II CKN 933/99, nie publ.). Pogląd taki dominuje również w nauce prawa, przy czym jego zwolennicy podkreślają, że w przeciwnym wypadku możliwe byłoby wnoszenie do treści ukształtowanego stosunku zobowiązaniowego dowolnych zmian niekiedy tylko w tym celu, by druga strona skorzystała z możliwości wypowiedzenia. Klauzula modyfikacyjna – jak przyjmuje się w orzecznictwie – powinna być dostatecznie skonkretyzowana i wskazywać okoliczności uprawniające do zmiany wzorca (...).

Powyższy tok rozumowania znajduje również swoje odzwierciedlenie w orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, który w jednym z ostatnio wydanych orzeczeń odniósł się do obowiązku wskazania odpowiednich klauzul modyfikacyjnych w przypadku jednostronnej zmiany warunków umowy: (...) *zasadnicze znaczenie zyskuje kwestia, czy umowa o kredyt wskazuje w sposób przejrzysty powody i specyfikę mechanizmu zmiany stopy procentowej i związek między tym warunkiem a innymi warunkami dotyczącymi wynagrodzenia kredytodawcy, tak by poinformowany konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jednoznaczne i zrozumiałe kryteria, wypływające dla niego z tego faktu konsekwencje ekonomiczne (...)* (pkt 74 wyroku TSUE z dnia 26 lutego 2015 r. w sprawie Matei vs Volksbank, sygn. C-143/13)¹.

Analiza poglądów doktryny prowadzi do wniosku, który podziela Prezes Urzędu, że cyt. za M. Bednarek: *Nie każda jednak klauzula modyfikacyjna będzie mogła pełnić rolę podstawy do wydania nowego wzorca lub wprowadzenia zmian do dotychczasowego. Proponent nie powinien być uprawniony do wprowadzania nowych regulaminów lub dokonywania zmian w istniejących regulaminach w dowolnym czasie i w dowolnym zakresie. U podstaw wprowadzenia modyfikacji do zawieszonych już stosunków prawnych muszą leżeć usprawiedliwione powody, które co do zasady powinny być uprzednio znane adherentom. Wydanie nowego lub zmienionego regulaminu nie może być zaskakujące dla adherenta. Dlatego też klauzulom modyfikacyjnym stawia się w orzecznictwie i piśmiennictwie następujące wymagania:*

- 1. klauzula modyfikacyjna nie może uprawniać do takich zmian, które prowadziłyby do naruszenia istoty umowy (art. 353¹ kc);*
- 2. klauzula modyfikacyjna nie może uprawniać do takich zmian, które dotyczyłyby istotnych elementów umowy;*
- 3. klauzula modyfikacyjna nie może mieć blankietowego charakteru, a zatem powinna wskazywać sytuacje faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego, oraz kryteria takich zmian po to, by można było ocenić, czy zaistniały przyczyny uzasadniające wydanie nowego wzorca lub dokonanie zmian*

¹

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=162540&pageIndex=0&doclang=PL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=201723>

w już istniejącym i czy poziom reakcji proponenta był usprawiedliwiony w stosunku do rzeczywiście zaistniałych przyczyn^[1].

Na gruncie niniejszej sprawy podkreślenia wymaga fakt, że 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 (zobowiązanie do zapłaty za świadczone usługi). Dlatego też dokonanie przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy polegającej na zniesieniu możliwości nieograniczonego, bezpłatnego odbierania połączeń przychodzących w roamingu międzynarodowym w strefie euro i wprowadzeniu opłaty za ww. połączenia w wysokości 0,19 zł za minutę połączenia konsumentów korzystających do tej pory z możliwości Nielimitowanego bezpłatnego odbierania takich połączeń w ramach zawartej umowy, uznać należy za zmianę dotyczącą istotnych elementów umowy. Jednocześnie analiza wzorców umownych stosowanych przez Spółkę pod kątem zawartych w nich klauzul modyfikacyjnych, które mogły nie uprawniać Spółki do dokonania takiej zmiany, i okoliczności dokonania przez Spółkę zmian warunków umowy (czynniki zależne od woli przedsiębiorcy) wskazują, że Spółka mogła nie być uprawniona do dokonania jednostronnej zmiany warunków umowy.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr, przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Art. 2 pkt 3 upnpr stanowi, że przez produkt rozumie się każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków prawnych.

W odniesieniu do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartych z konsumentami w ramach Formuły Europa Unlimited sprzeczność praktyki Spółki z dobrymi obyczajami mogła polegać na informowaniu konsumentów o jednostronnej zmianie warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie elementów przedmiotowo istotnych umowy, tj. ceny usługi oraz pakietu gwarantującego Nielimitowane połączenia przychodzące w roamingu, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, mając na uwadze, że Spółka mogła nie dysponować uprawnieniem do dokonania ww. zmian.

Zawarte w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych klauzule modyfikacyjne mogły nie dawać Spółce uprawnienia do dokonania przedmiotowych zmian,

^[1] Tak M. Bednarek, *Wzorce umów w prawie polskim*, Warszawa 2005, str. 92 - 93 i cyt. tam poglądy doktryny i judykatury, m.in.: E. Łętowska, *Prawo umów* 2002, s. 324; W. Pyziół, *Umowa rachunku bankowego*, s. 31 i n.; zob. też uchw. SN (7) z 6.3.1992 r., III CZP 141/91; uchw. SN z 26.11.1991 r., III CZP 121/91; uchw. SN (7) z 22.5.1991 r., III CZP 15/91; uchw. SN z 19.5.1992 r., III CZP 50/92; wyr. SN z 5.4.2002 r., II CKN 933/99. Na temat wymagań stawianych klauzulom modyfikacyjnym zob. również D. Rogoń, w: *Prawo bankowe. Komentarz*, t. I, Komentarz do art. 1–92 (pod red. F. Zolla), Kraków 2005, s. 444.

a w konsekwencji zmiany umowy w tym zakresie mogły wymagać złożenia przez strony umowy zgodnych oświadczeń woli. We wzorze umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wykorzystywanym przez P4 w obrocie konsumenckim oraz w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, określone zostały tryb i warunki dokonywania zmian umowy. Nie odnoszą się one jednak w sposób szczegółowy do sytuacji, w których możliwe będzie dokonanie przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków, jak również do kryteriów dokonywania tych zmian.

Tym samym poinformowanie konsumentów przez Spółkę o dokonaniu jednostronnej zmiany warunków umowy mogło być sprzeczne z dobrymi obyczajami. Konsument, działając w zaufaniu do przedsiębiorcy, ma bowiem prawo do otrzymywania od niego rzetelnych informacji w zakresie praw przysługujących stronom umowy. Ponadto, w zakresie, w jakim dokonana przez P4 jednostronna zmiana warunków umów dotyczyła umów zawartych na czas oznaczony, należy mieć na względzie fakt, że konsument, zawierając umowę na czas oznaczony, ma prawo do realizacji umowy na niezmiennych warunkach do końca ustalonego przez strony czasu trwania umowy. Jednostronna zmiana przez Spółkę warunków umowy zawartej na czas oznaczony mogła naruszać dobre obyczaje, gdyż uzależniona była wyłącznie od woli przedsiębiorcy, a jedynym zachowaniem po stronie konsumenta mogła być tylko akceptacja lub jej brak dla wprowadzanych zmian. Konsument nie dysponuje bowiem żadnymi instrumentami w celu obrony swojego prawa do realizacji ustalonych warunków umowy, które zostały przez strony umowy zaakceptowane i które powinny obowiązywać do końca ustalonego czasu trwania umowy.

W przedmiotowej sprawie, możliwość istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy polegać mogła zatem na:

1) podjęciu przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy w wyniku przekazania mu przez Spółkę mogącej wprowadzać go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez Spółkę skutecznej jednostronnej zmiany warunków umowy;

2) podjęciu przez konsumenta w wyniku przekazania mu przez Spółkę mogącej wprowadzać go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez Spółkę skutecznej jednostronnej zmiany warunków umowy decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, mniej korzystnych warunkach.

Mając powyższe na względzie, należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka P4 miała charakter bezprawny.

Ad C)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem uszkodzona zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy².

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy konsumentów. Na praktykę Spółki mógł być bowiem narażony każdy konsument korzystający z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Spółkę w ramach oferty Formuła Europa Unlimited.

Bezprawne działanie Spółki nie dotyczyło zatem interesów poszczególnych osób, lecz naruszenia uprawnień szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej grupy konsumentów-stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 w ramach oferty Formuła Europa Unlimited.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne³. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, dotyczących zawartych z konsumentami umów. W niniejszej sprawie mogło dojść do naruszenia interesu gospodarczego konsumentów poprzez dopuszczenie się przez P4 stosowania bezprawnej praktyki w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr - zarówno w aspekcie ekonomicznym jak i pozaekonomicznym.

Praktyka Spółki opisana w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji mogła powodować:

- podjęcie przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy w wyniku przekazania mu przez Spółkę mogącej wprowadzać go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez Spółkę skutecznej jednostronnej zmiany warunków umowy, co w konsekwencji mogło narażać go na uciążliwości związane z poszukiwaniem nowego dostawcy usług telekomunikacyjnych (aspekt pozaekonomiczny naruszenia) – niekonieczne zakończenie zawarcia umowy z nowym dostawcą usług na równie korzystnych dla konsumenta warunkach (aspekt ekonomiczny naruszenia) – albo

² M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791

³ *ibidem*

- podjęcie przez konsumenta w wyniku przekazania mu przez Spółkę mogącej wprowadzać go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez Spółkę skutecznej jednostronnej zmiany warunków umowy decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, mniej korzystnych warunkach (aspekt ekonomiczny naruszenia).

Zasadniczo więc u podstaw tego naruszenia (informowania o dokonaniu jednostronnej zmiany warunków umowy) leży pozbawienie konsumenta możliwości kontynuowania umowy na pierwotnych określonych w umowie warunkach, w sytuacji gdy takie pozbawienie mogło nie znajdować podstaw w zamieszczonych w umowie klauzulach modyfikacyjnych. Przekazanie konsumentowi ww. informacji mogło skutkować podjęciem przez konsumenta niekorzystnej finansowo decyzji (aspekt ekonomiczny naruszenia) i powodować po jego stronie uciążliwości związane z koniecznością podjęcia nieplanowanych działań związanych z podejmowaniem decyzji o pozostaniu lub nie stroną umowy ze Spółką (aspekt pozaekonomiczny). Aspekt pozaekonomiczny naruszenia interesów konsumentów w niniejszej sprawie może polegać również na wprowadzeniu w błąd skutkującym pozbawieniem konsumenta prawa do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych).

Mając powyższe na względzie, należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka P4 naruszała zbiorowy interes konsumentów.

Nalożenie obowiązku wykonania zobowiązań. Określenie terminu wykonania zobowiązań (pkt I rozstrzygnięcia Decyzji)

Na podstawie art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, na podstawie art. 28 ust. 2 uokik w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2014 r., poz. 945), Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań przy wydaniu decyzji nakładającej obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę.

W przedmiotowej sprawie przedmiot zobowiązania składa się z działań podejmowanych względem konsumentów określonych w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji, tj. konsumentów, którzy zostali poinformowani o jednostronnej zmianie warunków umowy zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited i w dacie wydania niniejszej decyzji będą nadal korzystali z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez P4 na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków (w ofercie abonamentowej albo przedpłaconej) oraz konsumentów, którzy zostali poinformowani o jednostronnej zmianie warunków umowy zawartej w ramach oferty Formuła Europa Unlimited i w dacie wydania niniejszej decyzji nie będą już korzystać z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez P4 na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków. Wyodrębnienie tych grup było konieczne z uwagi na odmienną sytuację faktyczną, w której konsumenci ci znajdują się w chwili uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji.

Mając na uwadze, że zobowiązanie w rozumieniu art. 28 uokik złożone przez przedsiębiorcę w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów powinno pozostawać w korelacji do zarzucanego naruszenia, w przedstawionej propozycji Spółka uwzględniła także przysporzenie dla konsumentów w zakresie korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych w roamingu międzynarodowym na terenie Unii Europejskiej w postaci umożliwienia skorzystania z oferty Formuła Smartfon Unlimited w preferencyjnym cenowo wariantcie zapewniającym m.in. nielimitowane połączenia głosowe przychodzące i wychodzące, SMS i MMS oraz pakiet transmisji danych (odpowiednio 500 MB lub 1 GB) do wykorzystania w roamingu w Unii Europejskiej przez okres odpowiednio 30 lub 60 dni w trakcie okresu zastrzeżonego umowy (pkt I.1.a, I.2.a oraz I.3.a rozstrzygnięcia decyzji), w ciągu 12 miesięcy od daty wejścia w życie zmiany warunków umowy (pkt. I.1.b rozstrzygnięcia decyzji) bądź w ciągu 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy (pkt I.2.b oraz I.3.b rozstrzygnięcia decyzji);

Ponadto Spółka zaproponowała następujące uprawnienia dla konsumentów:

- przyznanie obecnym abonentom Spółki korzystającym z ofert przedpłaconych rekompensaty w wysokości 95 zł (abonenci z okresem zastrzeżonym wynoszącym 15 miesięcy) lub 180,5 zł (abonenci z okresem zastrzeżonym wynoszącym 24 miesiące) w formie doładowania konta (pkt I.2.c rozstrzygnięcia decyzji);

- przyznanie byłym abonentom rekompensaty w wysokości 95 zł (abonenci z okresem zastrzeżonym wynoszącym 15 miesięcy) lub 180,5 zł (abonenci z okresem zastrzeżonym wynoszącym 24 miesiące) – pkt I.3.c rozstrzygnięcia decyzji;

- przyznanie obecnym abonentom korzystającym z ofert abonamentowych 3 dodatkowych pakietów 40 minut (przychodzących lub wychodzących – wymiennie) w roamingu Unii Europejskiej oraz 3 dodatkowych pakietów 20 minut (przychodzących lub wychodzących – wymiennie) w roamingu Unii Europejskiej bez dodatkowych opłat dla abonenta (pkt I.1.c rozstrzygnięcia decyzji).

Przedstawiony kształt zobowiązania doprowadzi, w ocenie Prezesa Urzędu, do usunięcia trwających skutków naruszenia dla zbiorowości konsumentów. W związku z powyższym, Prezes Urzędu nałożył na P4 obowiązek wykonania zobowiązania do zaoferowania konsumentom możliwości skorzystania z uprawnień opisanych szczegółowo w pkt I.1-3 rozstrzygnięcia decyzji. Ponadto, Prezes Urzędu określił termin wykonania ww. zobowiązania jako 21 dni od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji.

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

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

Zgodnie z art. 28 ust. 3 uokik Prezes Urzędu, wydając decyzję nakładającą obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych przez przedsiębiorcę, nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. W związku z tym, Prezes Urzędu nałożył na P4 obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji, poprzez przedstawienie:

1. 6 imiennych komunikatów wraz z dowodem nadania skierowanych do obecnych abonentów Spółki korzystających z usług świadczonych na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków (3 do abonentów korzystających z ofert abonamentowych, 3 do abonentów korzystających z ofert przedpłaconych), w których zawarta została informacja o możliwości skorzystania z uprawnień opisanych w pkt. I.1i 2 rozstrzygnięcia decyzji;
2. 6 imiennych informacji wraz z dowodem nadania skierowanych do (byłych) abonentów Spółki niekorzystających z usług świadczonych na numerze telefonu przypisanym do umowy objętej zmianą warunków, w których zawarta została informacja o możliwości skorzystania z uprawnień opisanych w pkt. I.3 rozstrzygnięcia decyzji

- w terminie 60 dni od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji;

3. pisemnego sprawozdania podsumowującego wykonanie zobowiązań, o których mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji uwzględniającego w szczególności:
 - a) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.1.a rozstrzygnięcia decyzji;
 - b) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.1.b rozstrzygnięcia decyzji;
 - c) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.1.c rozstrzygnięcia decyzji;
 - d) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.2.a rozstrzygnięcia decyzji;
 - e) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.2.b rozstrzygnięcia decyzji;
 - f) wskazanie liczby abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.2.c rozstrzygnięcia decyzji;
 - g) wskazanie liczby byłych abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.3.a rozstrzygnięcia decyzji;
 - h) wskazanie liczby byłych abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.3.b
 - i) wskazanie liczby byłych abonentów, którzy skorzystali z uprawnienia opisanego w pkt. I.3.c
 - j) przekazanie 1 aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartego w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.1.a rozstrzygnięcia decyzji;
 - k) przekazanie 1 dokumentu potwierdzającego skorzystanie przez abonenta z uprawnienia opisanego w pkt I.1.b rozstrzygnięcia decyzji;
 - l) przekazanie 1 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartej w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.2.a rozstrzygnięcia decyzji;

- m) przekazanie 1 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartej w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.2.b rozstrzygnięcia decyzji;
- n) przekazanie 1 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartej w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.3.a rozstrzygnięcia decyzji;
- o) przekazanie 1 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 zawartej w wyniku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.3.b rozstrzygnięcia decyzji;
- p) udokumentowanie przekazania abonentom, którzy wyrazili wolę skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w pkt. I.2.c bądź I.3.c rozstrzygnięcia decyzji rekompensaty finansowej, o których mowa w ww. punktach;
- q) informację o liczbie reklamacji konsumenckich dotyczących sposobu realizacji zobowiązania, które wpłynęły do Spółki, wraz z informacją o problemach, na które konsumenci wskazywali w reklamacjach i sposobie ich załatwienia.

- w terminie 190 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.), 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.

z up. PREZESA
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ZASTĘPCA DYREKTORA
DEPARTAMENTU OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW
ŁUKASZ WROŃSKI

Otrzymuje:

1. [***]
pełnomocnik P4 Sp. z o.o.
P4 Sp. z o.o.
ul. Taśmowa 7
02-677 Warszawa
2. a/a