



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

Poznań, dnia 27 grudnia 2017 r.

RPZ- 61-1/17/AM

**DECYZJA Nr RPZ 10/2017**

Na podstawie art. 27 ust.1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

- I. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na proponowaniu abonentom, w lutym 2016 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, mimo iż umowy te nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom w czasie trwania okresu na jaki zostały zawarte, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów**

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 kwietnia 2016 r.,**

- II. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na proponowaniu abonentom, w lutym 2016 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas nieoznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, w sytuacji niezawarcia w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowień uprawniających dostawcę usług do dokonywania jednostronnych zmian umów, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów**

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 kwietnia 2016 r.,**

III. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez informowanie (w lutym 2016 roku) abonentów, którzy zawarli z SERVCOM Sp. z o.o. z siedzibą w Trzemesznie umowy o świadczenie usług obejmujące co najmniej dwie usługi telekomunikacyjne, że w sytuacji braku akceptacji, zaproponowanej przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy poprzez podwyższenie ceny jednej ze świadczonych usług telekomunikacyjnych, są uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem jedynie w zakresie usługi objętej podwyżką, co narusza przepis art. 60a ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1907)**

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 kwietnia 2016 r.,**

IV. na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów praktyk stwierdzonych w pkt I i II niniejszej decyzji w postaci:

1. obowiązku zwrócenia - w terminie 7 (siedmiu) miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji - każdemu konsumentowi 5 (pięciu) zł za każdy miesiąc, przez który ww. konsument opłacił abonament w podwyższonej wysokości, wynikającej z wprowadzenia jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie, o których mowa w pkt I i II niniejszej decyzji, począwszy od czerwca 2016 r. aż do dnia, w którym SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie zakończył świadczenie usług na rzecz Abonenta na podstawie umowy, której dotyczyła zakwestionowana zmiana jednak nie dłużej niż do dnia 30 listopada 2017 r., pod warunkiem zgłoszenia SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie woli otrzymania zwrotu ww. części zapłaconego abonamentu;
2. obowiązku poinformowania wszystkich konsumentów, do których została wysłana informacja o jednostronnej zmianie warunków umów o świadczenie przez SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie usług telekomunikacyjnych, o której mowa w pkt I i II niniejszej decyzji i którzy opłacili przez co najmniej jeden miesiąc abonament w podwyższonej wysokości, tj. wyższej o 5 (pięć) zł w stosunku do tej sprzed wprowadzenia zmiany, o tym, że wprowadzone zmiany były nieskuteczne oraz o przysługującym im prawie do uzyskania zwrotu zapłaconego abonamentu w zakresie wskazanym w pkt IV.1. sentencji niniejszej decyzji poprzez:
  - a) wysłanie - w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, pisemnej informacji, że wprowadzone zmiany były nieskuteczne oraz o przysługującym konsumentom prawie do uzyskania zwrotu części abonamentu wynikającego z jego podwyższenia, o którym mowa w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu jego otrzymania, w tym o konieczności wskazania przez konsumenta sposobu zwrotu przez SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie pieniędzy (przelewem bankowym lub przekazem pocztowym); przy czym czas na podjęcie przez konsumenta tych czynności nie może być krótszy niż 1 (jeden) miesiąc od dnia doręczenia ww. informacji;
  - b) zamieszczenie, na koszt SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie - w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji - informacji o tym, że

wprowadzone zmiany były nieskuteczne oraz o przysługującym konsumentom prawie do uzyskania zwrotu części abonamentu wynikającego z jego podwyższenia, o którym mowa w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji, w zakresie wskazanym w pkt IV.1. sentencji niniejszej decyzji oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu jego otrzymania, na oficjalnej stronie internetowej SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie, tj. na dzień wydania decyzji [www.serv-net.pl](http://www.serv-net.pl) w ten sposób, że powyższe informacje zostaną umieszczone na stronie głównej oraz będą utrzymywane na niej przez okres 3 (trzech) miesięcy;

3. obowiązku publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, na koszt SERVCOM S.A. z siedzibą w Warszawie na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy tj. na dzień wydania decyzji [www.serv-net.pl](http://www.serv-net.pl), w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej,
- V. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 263 § 1 i 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1257) postanawia się obciążyć **SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie** kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 37,40 zł (słownie: trzydzieści siedem złotych 40/100) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

#### Uzasadnienie

W oparciu o sygnały wpływające od konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy działania SERVCOM sp. z o.o. z siedzibą w Trzemesznie, polegające na jednostronnej zmianie wysokości opłat w zawartych z konsumentami umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych naruszają przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm., dalej: u.o.k.k.).

Analiza materiałów uzyskanych w toku postępowania dała podstawę do wszczęcia, postanowieniem z dnia 12 stycznia 2017 r., postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

- I. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k., polegającej na proponowaniu abonentom, w lutym 2016 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, mimo iż umowy te nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom w czasie trwania okresu na jaki zostały zawarte, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t. j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070, dalej również: u.p.n.p.r.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
- II. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na proponowaniu abonentom, w lutym 2016 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas nieoznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, w sytuacji nie zawarcia w umowach o świadczenie

usług telekomunikacyjnych postanowień uprawniających dostawcę usług do dokonywania jednostronnych zmian umów, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

- III. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez informowanie (w lutym 2016 roku) abonentów, którzy zawarli z SERVCOM Sp. z o.o. z siedzibą w Trzemesznie umowy o świadczenie usług obejmujące co najmniej dwie usługi telekomunikacyjne, że w sytuacji braku akceptacji, zaproponowanej przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy poprzez podwyższenie ceny jednej ze świadczonych usług telekomunikacyjnych, są uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem jedynie w zakresie usługi objętej podwyżką, co mogło naruszać przepis art. 60a ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (t. j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1907, dalej również: P.t.).

Przedsiębiorca zawiadomiony o wszczęciu ww. postępowania, nie ustosunkował się do postawionych mu zarzutów.

Pismem z dnia 22 listopada 2017 r. wystosowano do Spółki szczegółowe uzasadnienie zarzutów, które zostało doręczone Przedsiębiorcy w dniu 24 listopada 2017 r.

W odpowiedzi na ww. pismo, Spółka szczegółowo odniosła się do stawianych jej zarzutów, wskazując, że nie są one zasadne, m.in. z uwagi na przepisy Prawa telekomunikacyjnego, które wg Spółki stanowiły podstawę jej działań. Spółka zakwestionowała również uprawnienie Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia w przedmiocie rekompensaty publicznej wskazując, że takie rozstrzygnięcie nie doprowadzi do ochrony zbiorowych interesów konsumentów, ale do ochrony indywidualnych roszczeń abonentów. Spółka wskazała również, że dokonana podwyżka miała charakter jednorazowy/incydentalny, a jej przyczyną było systematyczne osłabianie się złotówki w stosunku do dolara amerykańskiego i w konsekwencji wzrost kosztów świadczenia usług telekomunikacyjnych.

#### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

SERVCOM S.A. z siedzibą w Trzemesznie w dniu 31 marca 2017 r. została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 00000671376. Spółka powstała w wyniku przekształcenia SERVCOM Sp. z o.o. w spółkę akcyjną w trybie art. 551 § 1 ustawy dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1577, dalej: k.s.h.) na podstawie oświadczenia o przekształceniu z dnia 28 lutego 2017 r., zaprotokołowanego notarialnie - rep. A nr 1779/2017 przez notariusza - Joannę Matecką-Kotecką w kancelarii notarialnej w Poznaniu. Zgodnie z art. 553 § 1 k.s.h., spółce przekształconej - SERVCOM S.A., przysługują wszystkie prawa i obowiązki spółki przekształcanej - SERVCOM sp. z o.o.

Przedmiotem działalności Spółki jest głównie działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej. Kapitał zakładowy Spółki wynosi 436.000,00 zł. SERVCOM S.A. (dalej: SERVCOM, Spółka lub Przedsiębiorca) świadczy usługi telekomunikacyjne na terenie dwóch województw: wielkopolskiego oraz kujawsko-pomorskiego. Usługi te są świadczone na terenie powiatów gnieźnieńskiego i wrzesińskiego w województwie wielkopolskim, oraz mogileńskiego, inowrocławskiego, nakielskiego i żnińskiego w województwie kujawsko-pomorskim. Zgodnie z informacjami przekazanymi przez SERVCOM, według stanu na dzień 1 kwietnia 2016 r., Spółka, jeszcze jako SERVCOM Sp. z o.o., świadczyła usługi telekomunikacyjne na rzecz abonentów w liczbie:

- a) usługa dostępu do sieci Internet - [usunięto] (w tym [usunięto] umów zawartych na czas oznaczony i [usunięto] na czas nieoznaczony);
- b) usługa dostępu do sieci Internet oraz telewizji kablowej - [usunięto] (w tym [usunięto] umów zawartych na czas oznaczony i [usunięto] na czas nieoznaczony);
- c) usługa dostępu do sieci Internet oraz telefonii stacjonarnej - [usunięto] (w tym [usunięto] umów zawartych na czas oznaczony i [usunięto] na czas nieoznaczony);
- d) usługa dostępu do sieci Internet, telewizji kablowej oraz telefonii stacjonarnej - [usunięto] (w tym [usunięto] umów zawartych na czas oznaczony i [usunięto] na czas nieoznaczony).

Z dokumentów zgromadzonych w trakcie postępowania wynika, że bez względu na ilość usług, do świadczenia których zobowiązuje się Spółka, zawiera jedną, kompleksową umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z każdym z abonentów. SERVCOM wskazał również, że oferuje konsumentom świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach promocyjnych. Zasady promocji przewidują udzielenie abonentowi ulgi na miesięczną opłatę abonamentową lub opłatę aktywacyjną wynikającą z cennika danej usługi. Standardowo umowy abonenckie w zakresie usług objętych promocją zawierane są na czas oznaczony 12 lub 24 miesiące. Konsumenti, którzy zawarli umowy abonenckie na czas nieoznaczony, są uprawnieni do ich wypowiedzenia w każdym momencie bez konsekwencji (termin wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc), zaś rozwiązanie umowy abonenckiej zawartej w warunkach promocyjnych (na czas oznaczony) przed upływem okresu jej obowiązywania uprawnia SERVCOM do żądania od abonenta „odszkodowania” za jej przedterminowe zerwanie, zgodnie z § 3 ust. 4 Umowy abonenckiej.

Od stycznia 2015 r. Spółka dokonała jednej zmiany opłat w umowach abonenckich, którą zaproponowała w lutym 2016 r. Konsumenti mogli jedynie zaakceptować proponowaną podwyżkę opłat bądź wypowiedzieć umowę w zakresie usługi objętej podwyżką. Podwyżka opłat za usługę dostępu do sieci Internet miała wejść w życie z dniem 1 kwietnia 2016 r. i zgodnie z oświadczeniem Przedsiębiorcy zawartym w piśmie, które wpłynęło do Delegatury 17 sierpnia 2017 r. dotyczyła [usunięto] abonentów. Proponowana zmiana cen dotyczyła zarówno umów zawartych na czas oznaczony, jak i na czas nieoznaczony.

Do pisma z dnia 11 maja 2016 r. Przedsiębiorca dołączył wzory pism kierowanych do abonentów w związku z proponowaną podwyżką opłat.

Spółka zaproponowała konsumentom zmianę warunków świadczonych usług poprzez zamieszczanie na fakturze za miesiąc luty 2016 r. komunikatu o treści: *„Upzejmie informujemy, że od dnia 1 kwietnia 2016 roku, podwyższona zostanie opłata abonamentowa za Internet o kwotę 5 zł. Jednocześnie informujemy, że jeżeli nie akceptują Państwo tej zmiany to do dnia 31 marca 2016 r. przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy na usługę Internet bez ponoszenia kosztów odszkodowania na rzecz operatora z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy. Pisemne oświadczenie woli o wypowiedzeniu należy wysłać na adres SERVCOM Sp. z o.o. ul. Foluska 6, 62-240 Trzemeszno lub email info@serv-net.pl, kontakt z Biurem Obsługi Abonenta pod numerem telefonu 61 669 90 00. Jeżeli takie wypowiedzenie wpłynie do operatora w terminie do dnia 31 marzec 2016 r., wówczas umowa zostanie rozwiązana ze skutkiem na koniec marca 2016r.”*. W podobny sposób o podwyżce zostali poinformowani klienci otrzymujący faktury w formie elektronicznej.

Powyższe pisma kierowane były do konsumentów w terminach wynikających z P.t., tj. z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed dniem wprowadzenia zmian, zgodnie

z przepisem art. 60a ust. 1 zd. 1 P.t. oraz zawierały pouczenia o możliwości rozwiązania umów przez konsumentów za wypowiedzeniem bez konieczności zwrotu przyznaných ulg.

Ponadto, według oświadczenia Spółki, do klientów otrzymujących faktury w formie elektronicznej wysłano powiadomienia o podwyżce w formie pisemnej.

Z powodu kwestionowania przez część abonentów faktu doręczenia pisma, operator w dniu 22 kwietnia 2016 r. dokonał ponownego powiadomienia abonentów w formie pisemnej. W toku postępowania Przedsiębiorca przedłożył wzór ww. pisma kierowanego do konsumentów. Informował w nim o propozycji zmiany od dnia 1 kwietnia 2016 r. ceny za usługę dostępu do sieci Internet oraz wskazywał, iż informacja o podwyżce została zamieszczona na fakturze sprzedaży za miesiąc luty 2016 r. Jednocześnie w przestanyim piśmie wydłużył termin uprawniający do rozwiązania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej bez konsekwencji finansowych do dnia 31 maja 2016 roku. Abonenci zostali poinformowani również, że w przypadku złożenia oświadczenia woli o rozwiązaniu umowy do dnia 31 maja 2016 r., faktury za świadczenie usług zostaną skorygowane do poziomu wartości sprzed podwyżki.

Rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem wymagało złożenia przez konsumentów oświadczeń woli w terminie przed wejściem w życie proponowanych zmian. Z pouczeń zawartych w pismach dotyczących podwyżek wynikało, że abonenci którzy zawarli z SERVCOM tzw. umowy pakietowe (obejmujące co najmniej dwie usługi telekomunikacyjne), uprawnieni byli do wypowiedzenia umów jedynie w zakresie dotyczącym usługi, co do której miała nastąpić podwyżka (mogli wypowiedzieć umowę tylko w części).

Pismem z dnia 15 czerwca 2016 r. Spółka wyjaśniła, że w sytuacji podwyższenia opłaty abonamentowej za usługę dostępu do sieci Internet i wypowiedzeniem przez abonenta umowy w tym zakresie, abonenta w dalszym ciągu obowiązują promocyjne opłaty na pozostałe usługi.

W piśmie doręczonym do Delegatury UOKiK w dniu 17 sierpnia 2017 r. Spółka oświadczyła, że z prawa do wypowiedzenia umowy do dnia 31 marca 2016 r. skorzystało [usunięto] abonentów, którzy zawarli umowę na czas oznaczony, oraz [usunięto] abonentów, którzy zawarli umowę na czas nieoznaczony. Z prawa do wypowiedzenia umowy w przedłużonym terminie, tj. do 31 maja 2016 r., skorzystało odpowiednio [usunięto] i [usunięto] abonentów.

W toku postępowania ustalono, że przekazane przez Spółkę wzorce umowne nie zawierały postanowień określających warunki dokonywania zmian umów, statuujących uprawnienie oraz określających okoliczności dopuszczające zaproponowanie oraz skuteczne wprowadzenie przez Przedsiębiorcę jednostronnych zmian wysokości opłat abonenckich (przy czym zgodnie z art. 56 ust. 5 P.t. w zw. art. 56 ust. 3 pkt 9 P.t. postanowienia w tym zakresie musiałyby zostać określone w zawartej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych). W § 5 ust. 1 pkt 2 Umowy abonenckiej, określono jedynie obowiązek poinformowania abonentów o treści ewentualnych zmian cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca, przed wprowadzeniem ich w życie. W § 5 ust. 2 Umowy abonenckiej wskazano z kolei, że konsument w braku akceptacji zmian do umowy, albo braku akceptacji podwyższenia cen może odmówić przyjęcia zmian, poprzez złożenie dostawcy usług pisemnej odmowy (nie później niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian). Natomiast, zgodnie z § 5 ust. 5 Umowy abonenckiej, gdy abonent nie skorzysta z prawa do wypowiedzenia, bądź nie uczyni tego w terminie, będzie to równoznaczne z przyjęciem zaproponowanych przez Przedsiębiorcę zmian i obowiązywanie ich od dnia ich wejścia w życie.

W 2016 r. Przedsiębiorca osiągnął łączny przychód z prowadzonej działalności gospodarczej

w kwocie [usunięto] zł.

### Prezes Urzędu zważył, co następuje:

#### Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do przepisu art. 1 ust. 1 u.o.k.k., ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa UOKiK w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa UOKiK do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, dotyczy bowiem stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie proponowania jednostronnej zmiany warunków umów zawartych na czas oznaczony i nieoznaczony przez Przedsiębiorcę, a także naruszenia obowiązku udzielenia rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie konsekwencji nie zaakceptowania zmodyfikowanych warunków umowy. Mając na względzie oświadczenie Przedsiębiorcy, należy zauważyć, iż przedmiotowa praktyka dotyczyła [usunięto] konsumentów. Działania Przedsiębiorcy w niniejszej sprawie nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W konsekwencji, w niniejszej sprawie istnieje możliwość poddania zachowania Przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z dyspozycją art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3), proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (pkt 4).

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy jako niezgodnego z zawartym w u.o.k.k. zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. działanie to jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.



## 1. Status przedsiębiorcy

Przepisy art. 4 pkt 1 u.o.k.k. w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz.U. z 2016r., poz. 1829, ze zm., dalej: u.s.d.g.) 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 u.s.d.g. zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. SERVCOM jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000671376. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że przedsiębiorca prowadzi działalność polegającą na m.in. działalności w zakresie telekomunikacji przewodowej, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż SERVCOM spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do uznania podmiotu za przedsiębiorcę. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

## 2. Bezprawność

Art. 24 u.o.k.k. nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, ale powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/2006 wskazał, że za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 u.o.k.k. *można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta (...). Zachowania takie stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów.*

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest, jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: SOKiK - z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07). O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001).

Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 3 u.o.k.k. polegających na godzących w zbiorowe interesy konsumentów bezprawnych działaniach, mających postać nieuczciwych praktyk rynkowych. Nadto, Prezes UOKiK zarzucił Przedsiębiorcy stosowanie praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. W pierwszym zatem przypadku bezprawność jest skutkiem naruszenia przepisów ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w drugim zaś wynika z naruszenia przepisów Prawa telekomunikacyjnego.



### 3.1. Praktyki opisane w pkt I i II sentencji postanowienia

#### 3.1.1. Nieuczciwe praktyki rynkowe

W pkt I i II sentencji postanowienia zarzucono Przedsiębiorcy stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust 1 i 2 pkt. 3 u.o.k.k. polegających na godzących w zbiorowe interesy konsumentów bezprawnych działaniach mających postać nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 3 u.p.n.p.r., stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r., wskazując, że za taką uznaje 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.

Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi (art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r.) W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, tj. gdy mogą oddziaływać na decyzje ekonomiczne konsumentów.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że zakwestionowane praktyki, opisane w pkt I i II sentencji niewątpliwie mieszczą się w ustawowym pojęciu praktyki rynkowej. Proponowanie podwyższenie opłaty abonamentowej za świadczoną usługę dostępu do sieci Internet, zarówno w odniesieniu do umów zawartych na czas oznaczony, jak i nieoznaczony, mieściło się bowiem w działaniach związanych z produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na te stypizowane w ustawie, niepodlegające ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. oraz te w ustawie nie wskazane, zakazane po spełnieniu przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 tej ustawy.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Zatem, dla przypisania przedsiębiorcy odpowiedzialności za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wywołanego stosowaniem nieuczciwej praktyki rynkowej opisanej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., niezbędne jest spełnienie łącznie dwóch warunków: naruszenie musi godzić w dobre obyczaje oraz istotnie zniekształcać zachowanie rynkowe konsumenta.

Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta,

wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania<sup>1</sup>. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem stwierdzić należy, iż *istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*<sup>2</sup>.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje to prawo konsumenta do otrzymania rzetelnej, zgodnej z przepisami prawa informacji, której konsekwencją nie będzie ingerencja Przedsiębiorcy w nabyte prawa konsumenta związane z zawartą umową. To właśnie informacja, która nie ma oparcia w przepisach prawa może powodować niczym nieuzasadnioną zmianę zachowania konsumenta, który pod jej wpływem postąpi w sposób odmienny, niżby to czynił w ramach pierwotnych warunków umowy, niesprowokowany informacją, którą otrzymał od Przedsiębiorcy. Dobre obyczaje należy utożsamiać również z koniecznością przestrzegania przez Spółkę obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów i niedokonywania ich arbitralnej zmiany bez wyraźnej podstawy prawnej zawartej w tej umowie.

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka jest nieuczciwą praktyką rynkową wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., pod pojęciem przeciętnego konsumenta rozumieć należy konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno się dokonywać 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. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w u.p.n.p.r. jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako osoby rozważnej, przeciętnie zorientowanej, mającej prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia towaru. W świetle orzecznictwa TSUE poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany.

W przedmiotowej sprawie działania SERVCOM polegające na proponowaniu dużej grupie klientów zmian warunków umów zawartych na czas oznaczony, jak i nieoznaczony, nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Z oferty Spółki skorzystać może każdy konsument, a umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w szczególności

---

<sup>1</sup> W. Popiółek, Komentarz do art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, red. prof. K. Pietrzykowski, Nb. 9, wyd. 8, C.H. Beck, Warszawa 2015 r., SIP Legalis.

<sup>2</sup> Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

w zakresie usługi dostępu do sieci Internet) zawierają osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości otaczającej rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy więc stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

W konsekwencji Prezes UOKiK przyjął w niniejszej sprawie ogólny model przeciętnego konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Tak zdefiniowany konsument ma prawo zakładać, że działanie Spółki będzie charakteryzowało się sumiennością oraz uczciwością i nie będzie powodowało dla niego negatywnych konsekwencji, które wynikają z działania wbrew dobrym obyczajom i przepisom prawa. Konsument, działający w dobrej wierze, mają prawo sądzić, że SERVCOM, jako profesjonalista, jest podmiotem wiarygodnym i nie będzie podejmował decyzji biznesowych, które są niezgodne z obowiązującymi prawem czy zawartą umową.

### **3.1.2. Praktyka opisana w pkt I sentencji postanowienia**

Prezes UOKiK zarzucił Przedsiębiorcy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k., polegającej na proponowaniu abonentom, w lutym 2016 roku, jednostronnych zmian warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas oznaczony, poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, mimo iż umowy te nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom w czasie trwania okresu na jaki zostały zawarte.

Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że Przedsiębiorca w lutym 2016 roku zaproponował abonentom zmianę warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w trybie wynikającym z art. 60a ust. 1 P.t., kierując do nich stosowne komunikaty. Wobec faktu kwestionowania przez część konsumentów otrzymania powyższej informacji w dniu 22 kwietnia 2016 r. Przedsiębiorca wysłał do konsumentów pisma ponownie informujące o podwyżce. Przedmiotowa modyfikacja obejmowała również umowy zawarte na warunkach promocyjnych (tj. na czas oznaczony) i weszła w życie z dniem 1 kwietnia 2016 roku. Podwyżki opłat dotyczyły usługi dostępu do sieci Internet.

Dokonując oceny kwestionowanego zachowania Spółki w kontekście dobrych obyczajów należy zauważyć, iż podstawową cechą umowy zawartej na czas oznaczony jest trwałość treści zobowiązań stron w ustalonym przez nie czasie. 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.

Zatem, umowy zawarte z konsumentami na czas oznaczony nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom. Są one możliwe wyłącznie w ściśle określonych sytuacjach, a ich źródłem winno być wyraźne uprawnienie ustawowe lub umowne. Powyższe wynika z istoty umowy zawartej na czas oznaczony, stanowiącej gwarancję dla abonenta do wykonywania określonego świadczenia (świadczeń) w jednakowym kształcie i tożsamym zakresie przez cały czas trwania umowy. Taka konstrukcja zobowiązania terminowego pozwala abonentowi (konsumentowi) przewidzieć swoją zdolność do należytego jego wykonania na rzecz kontrahenta na późniejszym etapie umowy oraz

zabezpiecza go przed arbitralnym wykorzystywaniem jego słabszej pozycji przez przedsiębiorcę. W tym stanie rzeczy sposobem na skuteczne i wiążące wprowadzenie zmiany do umowy zawartej na czas oznaczony jest jej uzgodnienie w drodze negocjacji i zawarcie w tym celu stosowanego porozumienia (w formie aneksu do umowy), wymagającego złożenia przez strony zgodnych oświadczeń woli.

Powyższe prowadzi do wniosku, iż zakwestionowanie zachowanie Spółki narusza zasadę *pacta sunt servanda*, dobrej wiary oraz uczciwości obrotu. Jak powiedziano wcześniej, konsument zawierając umowę na czas oznaczony ma prawo do realizacji umowy na niezmienionych warunkach, do końca ustalonego przez strony czasu jej trwania. Ma innymi słowy prawo oczekiwać respektowania zasad rządzących należytych wykonywaniem zobowiązań umownych, do których należą również reguły odnoszące się do dopuszczalności dokonywania przez przedsiębiorcę jednostronnych zmian warunków umowy. Zaproponowanie zatem jednostronnych modyfikacji umów zawartych na czas oznaczony oraz ich późniejsze wprowadzenie, mimo iż ze swojej natury umowy te jako zobowiązania terminowe nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom, uznać należy za zachowanie naruszające dobre obyczaje. Zwrócić przy tym należy uwagę, iż jednostronna zmiana przez Spółkę warunków umowy zawartej na czas oznaczony była uzależniona wyłącznie od woli przedsiębiorcy, a jedynym zachowaniem po stronie konsumenta mogła być tylko akceptacja wprowadzonych zmian bądź jej brak skutkujący rozwiązaniem umowy. Konsument zaś, jako słabszy uczestnik rynku oczekuje, że pierwotne warunki zawartej umowy będą obowiązywały przez ustalony w niej czas.

Powyższe zachowanie Przedsiębiorcy mogło prowadzić do wywołania u abonentów błędnego przeświadczenia odnośnie prawnej możliwości wprowadzenia przez dostawcę jednostronnej modyfikacji umowy, bez możliwości jej kontynuowania na dotychczasowych warunkach. Z treści informacji kierowanych przez SERVCOM do klientów wynikało, że zostali oni postawieni przed wyborem akceptacji zmian cen usług bądź koniecznością rozwiązania umowy.

Zatem możliwość istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy mogła przejawiać się podjęciem przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy albo poprzez podjęcie decyzji o kontynuowaniu umowy na zmienionych, innych od uzgodnionych warunkach.

W związku z powyższym, praktykę Przedsiębiorcy opisaną w pkt I sentencji postanowienia należy uznać za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., co z kolei stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.

Uwzględniając powyższe, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.k. orzeczono jak w pkt I sentencji.

### **3.1.3. Praktyka opisana w pkt II sentencji postanowienia**

Prezes UOKiK zarzucił Spółce również stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na proponowaniu abonentom, związanym z SERVCOM umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas nieoznaczony, w lutym 2016 roku, jednostronnych zmian warunków umów poprzez podwyższanie cen świadczonych usług, mimo niezawarcia w umowach postanowień uprawniających dostawcę usług do dokonywania tego rodzaju modyfikacji (analogicznie jak w przypadku umów na czas oznaczony, podwyżki opłat abonamentowych weszły w życie z dniem 1 kwietnia 2016 roku).

Na wstępie wymaga podkreślenia, że umowy na czas nieoznaczony zawierane przez SERVCOM z konsumentami, nie zawierają postanowień uprawniających do dokonywania

jednostronnych modyfikacji warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie podwyżek cen świadczonych usług. Ww. umowa określa jedynie sposób przeprowadzenia takiej zmiany (kwestie terminów czy formy powiadomienia), które są analogiczne do przepisów Prawa telekomunikacyjnego (art. 60a ust. 1 czy art. 61 ust. 5), ale nie określają materialnoprawnych podstaw (tj. warunków) umożliwiających dokonania tej zmiany i zakresu dozwolonych modyfikacji.

W ocenie Prezesa UOKiK, naruszenie dobrych obyczajów przez Spółkę polegało w tym przypadku właśnie na jednostronnej zmianie warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych na czas nieoznaczony w zakresie elementów przedmiotowo istotnych, tj. ceny usługi, bez wskazania w tychże umowach przestanek, które umożliwiłyby przedsiębiorcy podwyższenie - w trakcie umowy - ceny miesięcznego abonamentu. Przedsiębiorca zobowiązany jest do wykonywania usług na warunkach wskazanych w umowie, a wszelkie dozwolone, jednostronne modyfikacje świadczeń obu stron powinny zostać określone w umowie, tak aby konsument - zawierając umowę o świadczenie usługi telekomunikacyjnej - mógł przewidzieć, pod jakimi warunkami możliwa jest zmiana, np. ceny czy jakości świadczonych przez przedsiębiorcę usług. Dopiero ziszczenie się określonej przestanki wskazanej w klauzuli modyfikacyjnej zezwalałoby przedsiębiorcy na dokonanie zmian w przyjętym wcześniej zobowiązaniu. Powyższe oznacza, że dokonanie zmiany warunków umowy zawartej na czas nieoznaczony w trakcie trwania stosunku obligacyjnego możliwe jest tylko i wyłącznie w sytuacji istnienia materialnoprawnej podstawy umownej dopuszczającej taką czynność oraz wystąpienia stosownych przestanek.

Taką materialnoprawną podstawą jest odpowiednia, tzn. nienaruszająca art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 459, ze zm, dalej: k.c.) klauzula modyfikacyjna, która w sposób precyzyjny, jednoznaczny i zrozumiały wskazuje okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany. Powyższa zasada wynika z interpretacji art. 385<sup>3</sup> pkt 10 k.c., który pozwala uznać za abuzywną klauzulę, która uprawnia przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie (jednocześnie określenie ważnych przyczyn nie może naruszać zasady przyjętej w art. 385<sup>3</sup> pkt 9 k.c.).

Przedmiotowy obowiązek - tj. zamieszczenie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej - jest szeroko akceptowany w doktrynie, w której również podkreśla się, że taka klauzula nie powinna mieć charakteru blankietowego, ponieważ legitymizuje działania jednej ze stron umowy wpływające na prawa i obowiązki drugiej z nich<sup>3</sup>. Podobne stanowisko prezentowane jest również w orzecznictwie, w którym z kolei wskazuje się, 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<sup>4</sup>. W jednym z najnowszych orzeczeń tego dotyczących Sąd Najwyższy prawidłowo wskazał, że (...) zgodnie z art. 384<sup>1</sup> kc, wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 kc,

---

<sup>3</sup> K. Zagrobelny, *Kodeks cywilny Komentarz pod red. E. Gniewek*, Warszawa 2006, s. 589; M. Śmigiel, M. Śmigiel, *Wzorce umów jako czynnik kształtujący zobowiązaniowe stosunki prawne - ewolucja instytucji*, [w:] O źródłach i elementach stosunków cywilnoprawnych, pod red. E. Gniewka, Kraków 2000, s.358; M. Bednarek, *System prawa prywatnego pod red. E. Łętowskiej*, t. V, Prawo zobowiązań - część ogólna, Warszawa 2006, s. 695; A. Olejniczak, *Komentarz do art. 384<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 01 maja 2014 r., A. Rzetecka-Gil, *Komentarz do art. 384<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 19 września 2011 r.

<sup>4</sup> Uchwała 7 sędziów SN z 6 maja 1992 r., sygn. III CZP 141/09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. III CZP 50/92; wyrok SN z 5 kwietnia 2002 r., sygn. II CKN 933/33; wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

*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.)<sup>5</sup>.*

Klauzula modyfikacyjna powinna zatem w sposób transparentny określać przestanki i kryteria możliwych jednostronnych zmian warunków umowy ze strony przedsiębiorcy. Wymóg ten należy rozumieć w ten sposób, że zawarta w umowie klauzula powinna wskazywać stany faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego oraz kryteria takich zmian poprzez odniesienie się do pewnych (możliwie skonkretyzowanych) sytuacji.

W związku z powyższym, trzeba też podkreślić, że obowiązku zamieszczenia w umowie stosowanej klauzuli modyfikacyjnej nie niweluje zapewnienie przez przedsiębiorcę, zgodnie z przepisem art. 60a P.t. oraz art. 384<sup>1</sup> k.c., możliwości wypowiedzenia przez abonenta umowy w sytuacji barku akceptacji jednostronnej zmiany jej warunków. Uprawnienie do jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas nieoznaczony nie wynika bowiem ani z art. 60a P.t., ani z art. 384<sup>1</sup> k.c. i o ile nie znajduje uzasadnienia w ustawie, musi mieć źródło w zawartej umowie.

W ocenie Prezesa UOKiK, proponowanie jednostronnych zmian w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczących podwyższania cen świadczonych usług wobec braku określenia we wzorcu umowy prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej służy interesom przedsiębiorcy, natomiast konsumenta stawia w sytuacji niepewności co do treści potencjalnego stosunku prawnego, przez co rażąco narusza jego interesy i godzi w dobre obyczaje<sup>6</sup>. Negatywne skutki niezamieszczenia w umowie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej powinny obciążać tylko i wyłącznie twórcę wzorca, czyli przedsiębiorcę. Oznacza to, że w sytuacji, w której w umowie nie ma wystarczająco precyzyjnego postanowienia, na podstawie którego może dojść do jednostronnej zmiany umowy w trakcie jej trwania lub też klauzula taka ma charakter abuzywny (a więc nie wiąże konsumenta) to przedsiębiorca, oprócz sytuacji przewidzianych w przepisach powszechnie obowiązujących, nie ma możliwości dokonania jednostronnej zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. W takim wypadku jedynym rozwiązaniem jest zawarcie pomiędzy stronami porozumienia (aneksu) w ramach pełnej swobody umów oraz dobrowolności ze strony słabszej strony umowy, tj. konsumenta, bez konieczności wypowiedzenia umowy w trybie art. 384<sup>1</sup> k.c., art. 60a ust. 1 P.t. czy art. 61 ust. 5 P.t.

Jak już wyżej wspomniano, umowy zawierane przez SERVCOM nie zawierały stosownej klauzuli modyfikacyjnej, a określały jedynie tryb dokonywania zmian umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zgodnie z art. 60a ust. 1 P.t. Zgodnie z art. 60a ust. 1 pkt 1 P.t., 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

<sup>5</sup> Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

<sup>6</sup> Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

w art. 60a ust. 1b P.t. Zgodnie z art. 60a ust. 1 pkt 2 P.t., 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 P.t., wyjątek od wskazanej zasady stanowi sytuacja, kiedy abonent złożył żądanie określone w art. 60a ust. 1b P.t. Z kolei przepis art. 60a ust. 1 pkt 3 P.t. 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 jest nie tylko doręczenie abonentowi treści każdej proponowanej zmiany, lecz także podanie jej do publicznej wiadomości. Art. 60a ust. 1 P.t. 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 P.t. 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.

W ocenie Prezesa UOKiK, analiza treści art. 60a ww. ustawy, dotycząca:

- sposobu poinformowania abonenta przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych o proponowanych zmianach,
- 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,
- ograniczenia w zakresie możliwości wystąpienia przez dostawcę usług z roszczeniem, o którym mowa w art. 57 ust. 6 P.t.,

wskazuje, że w przypadku art. 60a P.t. mamy do czynienia z regulacją odnoszącą się wyłącznie do samego przebiegu (procedury) dokonywania zmiany, tj. do praw i obowiązków stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, które aktualizują się dopiero w przypadku propozycji dokonania zmiany warunków umowy. Przedmiotowy przepis nie stanowi jednak samoistnej podstawy prawnej dla wprowadzenia jednostronnych zmian w wykonywanych umowach. Mając na uwadze, że zmiana ceny stanowi zmianę warunków umowy, należy przyjąć, że jest objęta sformułowanym w art. 56 ust. 3 pkt 9 P.t. wymogiem, dotyczącym określenia w umowie trybu dokonywania w niej zmian i warunków, rozumianych jako materialne kryteria dokonywania jednostronnych zmian w umowie oraz wskazanie sytuacji, w których ich dokonanie byłoby możliwe. Przeniesienie treści art. 60a oraz 61 P.t. do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych skutkuje wprowadzeniem do niej jedynie określonego „trybu”, jaki powinien być stosowany przy zmianie warunków umowy w trakcie jej trwania. W dalszym ciągu istnieje jednocześnie konieczność dookreślenia



przesłanek (kryteriów) i zakresu możliwych zmian, czyli określenie „warunków” po wystąpieniu których możliwe jest dokonanie odpowiednich modyfikacji.

Należy też zauważyć, że art. 384<sup>1</sup> k.c., również nie stanowi podstawy do wprowadzenia zmian w warunkach umowy ciągłej, a jedynie określa sposób przeprowadzenia tej modyfikacji. Zgodnie z tym przepisem, wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Z kolei w myśl art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Jak słusznie wskazuje się w doktrynie - ww. artykuł *nie określa przesłanek dopuszczalności dokonywania zmiany, lecz jeden z możliwych technicznych sposobów jej przeprowadzenia*<sup>7</sup>. Oznacza to, że art. 384<sup>1</sup> k.c. określa jedynie proceduralny sposób przeprowadzenia zmiany ogólnych warunków umowy, ale nie stanowi materialnej podstawy do dokonania takiej zmiany.

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 bez dodatkowych konsekwencji finansowych dla konsumenta w postaci np. obowiązku zwrotu proporcjonalnie zmniejszonej ulgi, która została udzielona w związku z zawarciem umowy. Jednostronna zmiana warunków umowy przez przedsiębiorcę w trakcie jej obowiązywania jest dopuszczalna gdy występuje ku temu upoważnienie wynikające z ustawy lub umowy. Aby rzeczywiście istniała taka możliwość dostawca usługi dokonujący jednostronnej zmiany warunków umowy (przedsiębiorca) musi dopilnować, aby w umowie znalazło się odpowiednie postanowienie (klauzula modyfikacyjna) wskazujące przesłanki (czynniki) umożliwiające mu dokonanie takiej zmiany oraz dopuszczalny zakres wprowadzonych modyfikacji, a także muszą faktycznie zaistnieć wskazane w umowie okoliczności. Konsument bowiem, jako słabsza strona stosunku prawnego powinien mieć świadomość, że wiążąc się umową bez określonego czasu trwania (umowa na czas nieoznaczony) z przedsiębiorcą, może w określonych sytuacjach spodziewać się z jego strony zmiany warunków łączącego ich kontraktu, ale z drugiej strony jako słabsza strona stosunku prawnego musi również mieć możliwość zweryfikowania czy ww. zmiana nie wykracza poza wcześniej przyjęte ramy i dokonana została w oparciu o wskazane w umowie przesłanki.

Reasumując, zdaniem Prezesa UOKiK, praktyka SERVCOM opisana w pkt II sentencji postanowienia naruszała dobre obyczaje, gdyż możliwość zmiany warunków umowy w sposób określony w sentencji postanowienia nie została przewidziana w umowie łączącej strony, a przepisy prawa powszechnie obowiązującego nie zezwalały na jednostronną zmianę tych warunków przez przedsiębiorcę. Warto przy tym wskazać, że zmiana miała charakter istotny, gdyż dotyczyła podstawowego świadczenia konsumenta, czyli podwyższała należność, którą konsument musi co miesiąc uiszczać za świadczoną przez przedsiębiorcę usługę. Jednocześnie działanie Spółki mogło implikować w świadomości konsumentów błędne przekonanie o możliwości skutecznego dokonania takich zmian.

W konsekwencji w przedmiotowej sprawie, możliwość istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegać mogła na podjęciu przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy albo pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, innych od ustalonych warunkach.

---

<sup>7</sup> M. Orlicki, *Komentarz do art. 830 Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 1 stycznia 2008 r.

W związku z powyższym, praktykę Przedsiębiorcy opisaną w pkt II sentencji postanowienia należy uznać za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., co z kolei stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.

Uwzględniając powyższe, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.k. orzeczono jak w pkt II sentencji.

### **3.2. Praktyka opisana w pkt III sentencji**

W pkt III sentencji postanowienia, Prezes UOKiK zarzucił stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 u.o.k.k., polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zakwestionowana praktyka Spółki sprowadzała się do informowania abonentów (w lutym 2016 roku), którzy zawarli z SERVCOM umowy o świadczenie usług obejmujące co najmniej dwie usługi telekomunikacyjne (tzw. umowy pakietowe), że w sytuacji braku akceptacji zaproponowanej przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy poprzez podwyższenie ceny jednej ze świadczonych usług telekomunikacyjnych, są uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem w zakresie usługi objętej podwyżką.

W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe działanie Przedsiębiorcy narusza przepis art. 60a P.t., zgodnie z którym dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych: doręcza 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, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 1b (1), doręcza na piśmie 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, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 1b (2) oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (3) - 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 tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

Z brzmienia zd. 3 art. 60a ust. 1 P.t. jednoznacznie wynika, że abonentowi, w razie wprowadzania przez dostawcę usług jednostronnych zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy w całości. Powyższą argumentację wspiera wykładnia celowościowa powyższego przepisu, bowiem sankcja (dla dostawcy usług) w postaci rozwiązania umowy ma chronić abonenta przed negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy i służy poszanowaniu jego prawa do odmowy akceptacji proponowanych zmian. Treść umowy abonenckiej, w ramach której dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia więcej niż jednej usługi telekomunikacyjnej, a abonent do zapłaty łącznego wynagrodzenia, odpowiadającego wartości tych usług, nie należy dzielić ze względu na rodzaj świadczonych usług, nawet gdy cena każdej z poszczególnych usług telekomunikacyjnych została indywidualnie określona. Zawarcie jednej umowy, której przedmiot stanowi zbiorcze świadczenie więcej niż jednej usługi telekomunikacyjnej, wynika z decyzji handlowej przedsiębiorcy. Takie działanie umożliwia

oferowanie konsumentom atrakcyjnych cenowo pakietów, co pozytywnie wpływa na promocję świadczonych usług. Decydując się na świadczenie więcej niż jednej usługi telekomunikacyjnej w ramach jednego zobowiązania, dostawca usług ponosi ewentualne ryzyko związane z wprowadzaniem do umowy jednostronnych modyfikacji do jej warunków oraz możliwością jej wypowiedzenia przez abonenta.

Wprowadzające w błąd, informacyjne działanie Spółki zgodnie z którym konsumenci uprawnieni są do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług w części (w zakresie usługi dostępu do sieci Internet), stoi w sprzeczności z bezwzględnie obowiązującym przepisem art. 60 a ust. 1 zd. 3 P.t. i narusza obowiązek udzielania konsumentom pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji. Posiadanie przez konsumenta takiej informacji stanowi podstawę umożliwiającą mu właściwą ocenę sytuacji i jest warunkiem swobodnego podjęcia decyzji. W ocenie Prezesa UOKiK Spółka swoim działaniem nie dopełniła obowiązku należytego informowania konsumentów, a skutkiem jej działań mogła być rezygnacja konsumentów z uprawnienia do rozwiązania umowy.

W związku z powyższym, praktykę Przedsiębiorcy opisaną w pkt III sentencji postanowienia należy uznać za naruszającą art. 60a ust. 1 P.t., co z kolei stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 u.o.k.k.

Uwzględniając powyższe, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.k. orzeczono jak w pkt III sentencji.

#### **4. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów**

Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Efektem naruszenia interesu prawnego może być naruszenie również stricte ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia.

Skutkami działań Przedsiębiorcy dotknięty został szeroki krąg abonentów, którzy zawarli

z Przedsiębiorcą umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, które zostały następnie objęte podwyżkami opłat abonamentowych (dotyczyło to [usunięto] abonentów).

W niniejszej sprawie naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, w zakresie zarzutów wskazanych w punkcie I i II sentencji postanowienia, polega na pozbawieniu konsumentów prawa kontynuowania umowy na warunkach, które obowiązywały w momencie jej zawarcia z uwzględnieniem jasnych zapisów umownych określających kryteria umożliwiające ich zmianę, czego zostali pozbawieni przez Spółkę w drodze dokonywania zmian warunków umownych lub treści łączącego Spółkę z konsumentami stosunku prawnego bez podstawy prawnej lub umownej. Natomiast w zakresie zarzutu wskazanego w punkcie III sentencji postanowienia, naruszenie zbiorowych interesów konsumentów polega na informowaniu przez Spółkę, że konsumenci są uprawnieni do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem w zakresie usługi objętej podwyżką opłaty, co mogło prowadzić do rezygnacji konsumentów z uprawnienia do rozwiązania umowy. W efekcie konsumenci nie mieli możliwości zaprotestowania przeciw działaniu Spółki i kontynuowania umowy na ustalonych warunkach, a jedynym ich wyjściem było wypowiedzenie umowy ze Spółką lub kontynuowanie umowy na zmienionych warunkach. Konsument zmuszony był zatem do zaprzestania korzystania z usług i poszukiwania nowego usługodawcy, świadczącego tego typu usługi w jego miejscu zamieszkania, o ile taki przedsiębiorca na terenie tym działał lub też do ponoszenia comiesięcznych opłat abonamentowych w zwiększonej wysokości. Powyższe, mogło dodatkowo niekorzystnie wpływać na sytuację ekonomiczną konsumenta przez to, że był on zmuszony do poszukiwania ofert innych usługodawców pod presją czasu, z uwagi na to, że zostałby pozbawiony dostępu do dotychczasowych usług. Oferty innych przedsiębiorców mogły nie być dla konsumenta atrakcyjne oraz z uwagi na konieczność podjęcia decyzji co do zawarcia umowy z innym usługodawcą w krótkim czasie mogło to znacznie ograniczać możliwość skorzystania przez niego np. z ofert promocyjnych. W efekcie mogło to prowadzić do sytuacji w której konsument byłby zmuszony do wyboru oferty, która to nie była dla niego korzystna. Ponadto, konsument, który zawarł umowę obejmującą co najmniej dwie usługi nie mógł skorzystać z ofert pakietowych innych przedsiębiorców, które mogły być dla niego korzystniejsze, gdyż pozostawał stroną łączącej go ze Spółką umowy w pozostałym zakresie nie objętym podwyżką. W zależności od okresu na jaki były zawarte umowy ze Spółką, taki stan rzeczy mógł się utrzymywać nawet przez okres kilkunastu miesięcy. W konsekwencji, naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w niniejszej sprawie dotyczyło aspektu ekonomicznego oraz pozaekonomicznego.

Mając na względzie powyższe, nie ma zatem wątpliwości, że działania Przedsiębiorcy naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

#### **5. Stwierdzenie zaniechania stosowania przez SERVCOM S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wskazane w pkt I, II, III rozstrzygnięcia decyzji**

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.k., w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Prezes Urzędu stwierdził zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt I, II oraz III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dacie 23 kwietnia 2016 r. Z uwagi na to, że pisma skierowane do konsumentów, w których Przedsiębiorca proponował jednostronną zmianę warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostały ponownie wysłane w dniu 22 kwietnia 2016 r., z powodu kwestionowania przez część abonentów otrzymanie

poprzedniej informacji w lutym 2016 r., dzień 23 kwietnia 2016 r. był pierwszym dniem, w którym Spółka zaprzestała wysyłania wprowadzającej w błąd informacji, o której mowa w pkt I, II, III rozstrzygnięcia decyzji.

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

## **6. Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

Prezes UOKiK nałożył na Spółkę, na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 w zw. z art. 27 ust. 2 u.o.k.k., wskazane w sentencji decyzji środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W przypadku decyzji wydawanych na podstawie art. 27 ust. 2 u.o.k.k., przepis art. 26 ust. 2 u.o.k.k. znajduje odpowiednie zastosowanie. Decyzja o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz stwierdzająca zaniechanie jej stosowania może zatem określać środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, m.in. w postaci: zobowiązania przedsiębiorcy do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o określonej treści lub formie lub zobowiązania do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest przykładowy. W związku z tym Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę inne niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które są adekwatne do rodzaju stwierdzonego naruszenia oraz skutków, które naruszenie wywołało. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu postępowania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka o trwających skutkach.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków praktyk opisanych w pkt I i II sentencji decyzji. W dacie wydania przez Prezesa Urzędu niniejszej decyzji trwają skutki stosowanych przez SERVCOM praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, gdyż jak to już wskazano powyżej, każdy konsument dotknięty praktykami SERVCOM, na skutek działania Spółki, podjął określoną decyzję rynkową (tj. pozostał dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką i uiszcza wyższą opłatę abonamentową albo rozwiązał umowę z SERVCOM i ewentualnie zawarł nową umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z innym dostawcą usług na innych od dotychczas posiadanych w SERVCOM warunkach albo skorzystał z nowej oferty zaproponowanej przez Spółkę). W związku z tym, wyłącznie na skutek zakwestionowanych działań Spółki, konsumenci dotknięci praktykami SERVCOM znajdują się w innej sytuacji rynkowej w porównaniu do momentu poprzedzającego zaproponowanie konsumentom przez Spółkę jednostronnych zmian umowy. Jednocześnie skutki naruszenia przez SERVCOM zbiorowych interesów konsumentów nie zostały dotychczas konsumentom przez Spółkę w żaden sposób zrekompensovane.

### **1.**

Określając środki zmierzające do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes UOKiK wyodrębnił jako grupę konsumentów, wobec której skutki kwestionowanej praktyki były najbardziej daleko idące, tych konsumentów, którzy wskutek jednostronnego dokonania zmian warunków umowy przez SERVCOM od 1 czerwca 2016 r. musieli regulować abonament za świadczone usługi dostępu do sieci Internet w podwyższonej wysokości (o 5 zł). Są to klienci, którzy nie zdecydowali się na

wypowiedzenie umowy po jej zmianie lub zawarciu nowej umowy ze Spółką wg. dostępnej oferty. Okres przez jaki ww. konsumenci byli lub nadal są zobowiązani do regulowania należności w podwyższonej wysokości i tą opłatę abonamentową faktycznie uiszcili może być zróżnicowany i zależy od indywidualnej sytuacji każdego konsumenta. Niektórzy abonenci mogli wypowiedzieć umowę po jednym miesiącu opłacenia rachunku w podwyższonej wysokości (np. dopiero wtedy zorientowali się, że umowa uległa zmianie, gdyż wcześniej nie otrzymali albo nie zauważyli korespondencji w tej sprawie od Spółki) i przejść do innego przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne. Kolejna grupa ww. konsumentów mogła z kolei w następnych miesiącach wypowiedzieć dotychczasowe warunki umowy i zawrzeć nowy kontrakt z SERVCOM według aktualnej (na tamten okres) oferty Spółki. Podstawową cechą, która charakteryzuje tych konsumentów jest to, że przynajmniej za jeden miesiąc świadczenia usługi przez SERVCOM zapłacili opłatę abonamentową w podwyższonej wysokości (o 5 zł). Liczba tych miesięcy może być różna i zależy od tego, jak długo abonent związany był umową z SERVCOM. Są również tacy konsumenci, którzy na dzień wydania niniejszej decyzji w dalszym ciągu ponoszą koszty bezprawnego działania Przedsiębiorcy, poprzez konieczność regulowania należności za abonament w innej wysokości, niż przewidywała to umowa przed 1 czerwca 2016 r. (czyli w wysokości o 5 zł większej).

Z uwagi na konieczność wyeliminowania wyżej wymienionych trwających skutków praktyk, za najbardziej adekwatny do stwierdzonego naruszenia środek Prezes UOKiK uznał nakazanie Przedsiębiorcy zwrot wpłaconych przez konsumentów opłat wynikających z podwyższenia opłaty abonamentowej o 5 zł, uzależniając przy tym wysokość ww. należności od ilości miesięcy przez które konsument rzeczywiście regulował ww. należności. Prezes UOKiK przyjął metodę obliczania wysokości zwrotu, które zobowiązana będzie wypłacić Spółka swoim klientom, poprzez pomnożenie ilości miesięcy, za które konsumenci opłacali opłaty abonamentowej w podwyższonej wysokości - aż do miesiąca (włącznie) poprzedzającego miesiąc wydania decyzji - przez kwotę, o którą została podwyższona opłata abonamentowa (czyli 5 zł). Dla przykładu, na miesiąc wydania niniejszej decyzji (grudzień 2017 r.), jeżeli konsument w dalszym ciągu związany jest ze Spółką umową, która uległa zmianie z dniem 1 czerwca 2016 r. i regularnie opłacał opłatę abonamentową w zmienionej wysokości (tj. o dodatkowe 5 zł), to po 18 miesiącach (od czerwca 2016 r. do listopada 2017 r. włącznie) powinien otrzymać zwrot pieniędzy w wysokości 90 zł. W przypadku dalszego regulowania należności przez konsumenta w kolejnych miesiącach trwania umowy, a po wydaniu niniejszej decyzji, abonent będzie mógł dochodzić jej zwrotu na drodze pozasądowej (np. w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumenta, czy też w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia ww. postępowania lub przy działającym przy nim sądzie polubownym - po spełnieniu warunków dla takiego rozpatrzenia sporu) albo sądowej (pозew cywilny do sądu powszechnego).

Wysokość zwrotu należnego abonentowi, który otrzymał propozycję zmiany warunków umowy, o której mowa w pkt I, II sentencji niniejszej decyzji, uzależniona jest od tego, czy nadal związany jest ze Spółką umową, czy też po otrzymaniu informacji od SERVCOM o jednostronnej zmianie umowy wypowiedział umowę lub też w kolejnych miesiącach umowa uległa rozwiązaniu (bez względu na przyczynę). Konsumenci, którzy opłacili opłatę abonamentową w podwyższonej wysokości (o 5 zł) co najmniej przez jeden miesiąc są uprawnieni na podstawie niniejszej decyzji do otrzymania jej zwrotu. Wysokość przedmiotowej należności uzależniona jest od okresu, przez który regulowali abonament w tak ustalonej wysokości, niemniej jednak zwrot ten - w oparciu o niniejszą decyzję -

obejmuje maksymalnie okres od 1 czerwca 2016 r. aż do dnia 30 listopada 2017 roku łącznie.

Istotne przy tym jest to, że dla otrzymania zwrotu należności wynikających z pkt IV.1 sentencji niniejszej decyzji nie ma znaczenia okoliczność, na podstawie której doszło do rozwiązania umowy, która uległa zmianie po działaniach przedsiębiorcy opisanych w pkt I i II sentencji decyzji. Oznacza to, że konsument, który rozwiązał ww. umowę ze skutkiem na koniec listopada 2016 r. (i zapłacił za ten miesiąc jeszcze opłatę abonamentową w podwyższonej wysokości) z uwagi np. na zamiar zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych lub zamiar zawarcia z SERVCOM nowej umowy, niż ta, która była przedmiotem jednostronnej zmiany z dniem 1 czerwca 2016 r. - również powinien otrzymać zwrot pieniędzy tylko za ten okres, za jaki regulował opłatę abonamentową w podwyższonej wysokości. W analizowanym przykładzie będzie to 6 miesięcy (czerwiec 2016 - listopad 2016), co oznacza, że ww. konsument powinien otrzymać zwrot pieniędzy w wysokości 30 zł.

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożony na Spółkę środek w opisanym powyżej kształcie pozostaje w korelacji do przypisanego Spółce naruszenia i dążąc do przywrócenia równowagi stron stosunku prawnego zmierza do usunięcia trwających skutków naruszenia. Powyższy obowiązek SERVCOM jest zobowiązany wykonać w terminie 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

## 2.

Aby zapewnić skuteczność wywiązania się z obowiązku usunięcia przez SERVCOM trwających skutków naruszenia opisanych w pkt IV.1 sentencji niniejszej decyzji, niezbędne jest również to, aby konsumenci, którzy zostali objęci ww. praktykami mogli się dowiedzieć o tym, że wprowadzone zmiany były nieskuteczne oraz o wynikającym z tego obowiązku przedsiębiorcy i możliwości wystąpienia do niego z odpowiednim wnioskiem. W tym celu Prezes UOKiK nałożył na Spółkę odpowiedni obowiązek informacyjny mający na celu poinformowanie abonentów o tym, że wprowadzone zmiany były nieskuteczne, o przysługujących im w związku z tym uprawnieniach, a także o sposobie wnioskowania o wypłatę pieniędzy. Przedmiotowa informacja przekazywana w formie papierowej ma na celu zapewnienie konsumentom praktycznej możliwości skorzystania z uprawnienia przewidzianego w pkt IV.1 sentencji niniejszej decyzji. Konsumenci, do których SERVCOM wysłała informację o dokonaniu jednostronnej zmiany warunków umowy i którzy opłacili abonament w podwyższonej wysokości przez co najmniej jeden miesiąc znajdują w chwili obecnej w innej sytuacji faktycznej i prawnej (tj. byli abonenci Spółki, obecni abonenci Spółki, którzy nie wypowiedzieli umowy i zostali objęci podwyżką opłaty abonamentowej, obecni abonenci Spółki, którzy przeszli na nowe oferty). Prezes Urzędu w pkt IV.2 sentencji niniejszej decyzji nałożył na SERVCOM obowiązek poinformowania wszystkich konsumentów, do których została wysłana informacja o jednostronnej zmianie warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez SERVCOM, o której mowa w pkt I i II niniejszej decyzji i którzy opłacili przez co najmniej jeden miesiąc abonament w podwyższonej wysokości (tj. o 5 zł), o tym, że wprowadzone zmiany były nieskuteczne oraz o przysługującym im prawie do uzyskania zwrotu zapłaconego abonamentu w zakresie wskazanym w pkt IV.1 sentencji niniejszej decyzji poprzez:

- a) wysłanie - w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji - pisemnej informacji, że wprowadzone zmiany były nieskuteczne oraz o przysługującym konsumentom prawie do uzyskania zwrotu części abonamentu wynikającego z jego podwyższenia, o którym mowa w punkcie I i II sentencji niniejszej decyzji oraz



czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu jego otrzymania, w tym o konieczności wskazania przez konsumenta sposobu zwrotu przez SERVCOM pieniędzy (przelewem bankowym lub przekazem pocztowym); przy czym czas na podjęcie przez konsumenta tych czynności nie może być krótszy niż 1 miesiąc;

- b) zamieszczenie, na koszt SERVCOM - w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji - informacji o tym, że wprowadzone zmiany były nieskuteczne oraz o przysługującym konsumentom prawie do uzyskania zwrotu części abonamentu wynikającego z jego podwyższenia, o którym mowa w punkcie I i II sentencji niniejszej decyzji oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu jego otrzymania, na oficjalnej stronie internetowej SERVCOM, tj. na dzień wydania decyzji [www.serv-net.pl](http://www.serv-net.pl) w ten sposób, że powyższe informacje zostaną umieszczone na stronie głównej oraz będą utrzymywane na niej przez okres 3 miesiące.

W celu zapewnienia prawidłowego wykonania obowiązku informacyjnego nałożonego na Przedsiębiorcę w pkt IV.2a decyzji, wysyłka pisemnej informacji dotyczącej tego, że wprowadzone zmiany były nieskuteczne oraz o przysługującym konsumentom prawie do uzyskania zwrotu części abonamentu wynikającego z jego podwyższenia oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu jego otrzymania, w pierwszej kolejności powinna nastąpić na adres wskazany przez konsumenta jako adres korespondencyjny. W przypadku braku posiadania przez Spółkę ww. adresu, wysyłka pisma powinna nastąpić na wskazany przez konsumenta adres zamieszkania albo adres świadczenia usług. W sytuacji gdyby Przedsiębiorca nie dysponował żadnym z powyższych adresów, należy wziąć pod uwagę adres podany przez konsumenta w ostatniej korespondencji ze Spółką np. podany w ewentualnych reklamacjach kierowanych do SERVCOM.

Czynności, o których mowa w pkt IV.2a, które będzie musiał podjąć konsument w celu poinformowania Spółki o woli skorzystania z nałożonych na Przedsiębiorcę środków zmierzających do usunięcia trwających skutków naruszenia orzeczonych w niniejszej decyzji, nie powinny być z jego punktu widzenia czynnościami nadmiernie skomplikowanymi, wymagającymi podjęcia szeregu działań, czy też połączonymi z zawarciem innej umowy lub akceptacją postanowień, które nie mają związku z prawidłowym wykonaniem tej części decyzji. Jednocześnie przy określaniu sposobu, w jaki konsument będzie mógł poinformować Spółkę o swojej decyzji, SERVCOM powinna uwzględnić zróżnicowanie kanałów komunikacyjnych wykorzystanych przez konsumentów (Internet, infolinia, wizyta w salonie).

### **3.**

Ponadto, Prezes UOKiK nałożył na SERVCOM obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości (z wyłączeniem tajemnicy przedsiębiorstwa), na koszt Spółki na stronie internetowej tego przedsiębiorcy, w ciągu 7 dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesiące od daty opublikowania na stronie internetowej.

W ocenie Prezesa UOKiK nałożony na Spółkę obowiązek publikacyjny określony w pkt IV.3 sentencji niniejszej decyzji zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych niebędących abonentami Spółki, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o działaniach SERVCOM uznanych za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest wprowadzanie zmian do łączących

konsumentów z przedsiębiorcami umów. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

Niezależnie od powyższego, jak już wskazano we wcześniejszej części uzasadnienia, nałożenie na Przedsiębiorcę konieczności usunięcia trwających skutków naruszenia poprzez zwrot części abonamentu (w zakresie podwyższonej opłaty) nie stanowi przeszkody dla konsumentów do dochodzenia naprawienia szkody od SERVCOM na drodze sądowej lub pozasądowej. Dotyczy to również konsumentów, którzy otrzymali propozycję od SERVCOM dot. jednostronnej zmiany warunków umowy i bezzwłocznie ją wypowiedzieli, bez ponoszenia kosztów wynikających z poniesionej opłat abonamentowej w kolejnych miesiącach. Wszyscy ci konsumenci mogą dochodzić szkody (w tym odsetek oraz utraconych korzyści) jaką ponieśli w związku z bezprawną praktyką Przedsiębiorcy stwierdzoną w niniejszej decyzji. Dotyczy to zarówno szkody poniesionej przed wydaniem niniejszej decyzji, jak i po jej wydaniu. W przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia przez indywidualnych konsumentów roszczeń na podstawie art. 12 u.p.n.p.r., w czym także przejawia się jej walor praktyczny.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt IV rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

### **III. Koszty postępowania**

Art. 77 ust. 1 u.o.k.k. przewiduje, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest zobowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ww. ustawy, Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Należy zauważyć, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 tej ustawy stanowi jednak, że w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1257, dalej k.p.a.). Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a., jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Do kosztów przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zaliczono poniesione koszty doręczenia pism Przedsiębiorcy, w wysokości 37,40 zł.

Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt V sentencji.

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 511010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm., dalej k.p.c.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów-Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V decyzji, na podstawie art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 u.o.k.k. w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 k.p.c., Przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do

Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

z upoważnienia Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu  
Jarosław Krüger