



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Kraków, 28 grudnia 2023 r.

RKR.610.5.2022.SJ

DECYZJA Nr RKR-4/2023

„informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]”

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 i 1705), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegających na:

1) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **GigaNagrywarka Standard** pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

2) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **GigaNagrywarka Maxi** pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

3) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę **Pakiet HBO HD** pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

po zobowiązaniu się przez **Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku** (dalej także: „Petrotel”, „Petrotel Sp. z o.o.”, „Spółka”) do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków ww. naruszeń Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku** obowiązek wykonania ww. zobowiązania do:

A. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za usługę dodatkową **GigaNagrywarka Maxi**, które:

i. zostały złożone w terminie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizyjnej lub pakietu usług obejmującego usługę telewizyjną wraz z jednoczesną aktywacją usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi** (w ramach tzw. ofert *hard-bundle* - w takiej

ofercie ww. usługa dodatkowa stanowiła obligatoryjny element promocyjnej oferty dotyczącej takiej umowy)

oraz

ii. wpłyną do Petrotelu w terminie od dnia wydania niniejszej decyzji do 90 dni po jej uprawomocnieniu się

albo

iii. wpłynęły do Spółki przed wydaniem niniejszej decyzji, ale nie zostały rozpatrzone do dnia jej wydania

z zastrzeżeniem, iż poszczególne ww. reklamacje konsumentów zostaną uwzględnione przez Petrotel Sp. z o.o. maksymalnie do 12 (dwunastu) pierwszych płatności za usługę dodatkową **GigaNagrywarka Maxi** (w zależności od czasu, przez jaki konsument korzystał z powyżej wskazanej usługi dodatkowej)

w następujący sposób:

A.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji pozostają abonentami Spółki:

a. Petrotel poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu jego reklamacji oraz uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**

oraz

b. Spółka dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu opłat w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów. Upust na kolejnych fakturach będzie konsumentowi udzielany do chwili, w której otrzyma przysługujący zwrot opłat w pełnej wysokości

albo

c. w przypadku, gdy w treści reklamacji konsument zażądał bezpośredniego zwrotu środków Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta. Jeśli konsument w wyznaczonym terminie nie przekaze Petrotelowi numeru rachunku bankowego, to Spółka dokona na rzecz konsumenta zwrotu należnych opłat w sposób opisany w lit. b. powyżej. Konsument o takim rozwiązaniu zostanie poinformowany wraz z powyżej wskazanym wezwaniem,

A.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie pozostają abonentami Spółki:

a. Petrotel poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu jego reklamacji oraz uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**

oraz



b. Petrotel wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta,

B. przyznania przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez konsumenta opłaty za jedną, dwie lub trzy z następujących usług **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi**, **Pakiet HBO HD** (wymienione usługi dodatkowe będą dalej określane zbiorczo jako „usługi dodatkowe” lub osobno jako „usługa dodatkowa”), wynikającej z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur albo pierwszych trzech faktur wystawionych przez Petrotel Sp. z o.o. za korzystanie z danej usługi dodatkowej, w zależności od momentu rezygnacji z danej usługi dodatkowej, konsumentom, którzy:

i. zawarli umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji wraz z jednoczesną aktywacją danej usługi dodatkowej (w ramach tzw. ofert *hard-bundle* - w takiej ofercie dana usługa dodatkowa stanowiła obligatoryjny element promocyjnej oferty dotyczącej takiej umowy) pomiędzy 1 stycznia 2016 r. lub dniem wprowadzenia danej usługi dodatkowej do oferty Petrotelu (jeśli był on późniejszy niż 1 stycznia 2016 r.) a 25 października 2022 r.

oraz

ii. byli abonentami Spółki po 1 stycznia 2018 r .

oraz

iii. zrezygnowali z danej usługi dodatkowej w okresie pomiędzy otrzymaniem pierwszej lub drugiej lub trzeciej faktury zawierającej naliczenie w pełnej wysokości za korzystanie z danej usługi dodatkowej a wystawieniem przez Petrotel Sp. z o.o. kolejnej faktury, która zawierała takie naliczenie

oraz

iv. nie otrzymali wcześniej od Petrotelu zwrotu opłaty wynikającej z pierwszej bądź odpowiednio pierwszych dwóch bądź pierwszych trzech faktur wystawionej/ych przez Spółkę za korzystanie z danej usługi dodatkowej z jakiegokolwiek tytułu (w szczególności w związku z pozytywnym rozpatrzeniem zgłoszenia, skargi czy reklamacji)

w następujący sposób:

B.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji pozostają abonentami Petrotelu:

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat

oraz

b. Spółka dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu opłat w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów. Upust na kolejnych fakturach będzie konsumentowi udzielany do chwili, w której otrzyma przysługujący zwrot opłat w pełnej wysokości,



B.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie pozostają abonentami Petrotelu:

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat

oraz

b. Petrotel wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta

C. wykonania obowiązków, o których mowa w punktach I.A. i I.B. powyżej, w następujący sposób:

C.1. Petrotel pozytywnie rozpatrzy reklamacje konsumentów określone w punkcie I.A. powyżej w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez danego konsumenta,

C.2. Spółka przekaze informację o:

a. ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej *GigaNagrywarka Maxi*, o którym mowa w punkcie I.A.1. lit. a. i b. powyżej,

b. przyznaniu zwrotu opłat, o którym mowa w punkcie I.B.1. lit. a. i b. powyżej,

zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta [na adres e-mail, a w przypadku jego nieposiadania lub niemożliwości doręczenia wiadomości e-mail - poprzez jedнокrotną próbę kontaktu telefonicznego (na posiadany przez Petrotel numer telefonu), a w przypadku braku skutecznego kontaktu telefonicznego i mailowego - listem zwykłym na posiadany przez Petrotel adres konsumenta]. Rozmowa telefoniczna zostanie zarejestrowana przez Spółkę

w następujących terminach:

- 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez danego konsumenta w zakresie informacji, o których mowa w lit. a. powyżej,

- 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie informacji określonych w lit. b. powyżej,

C.3. Spółka przekaze informację o:

a. ponownym rozpatrzeniu reklamacji i uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej *GigaNagrywarka Maxi* oraz konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego, o czym mowa w punktach I.A.1. lit. a i c. powyżej oraz I.A.2. lit. a. i b. powyżej,

b. przyznaniu zwrotu opłat i konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego, o czym mowa w punkcie I.B.2. lit. a. i b. powyżej,

zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta [na adres e-mail, a w przypadku jego nieposiadania lub niemożliwości doręczenia wiadomości e-mail - poprzez trzykrotną próbę kontaktu telefonicznego (na posiadany przez Spółkę numer telefonu), a w przypadku braku skutecznego kontaktu telefonicznego i mailowego - listem zwykłym na posiadany



przez Petrotel adres konsumenta]. Rozmowa telefoniczna zostanie zarejestrowana przez Spółkę

w następujących terminach:

- 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez danego konsumenta w zakresie informacji, o których mowa w lit. a. powyżej,
- 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie informacji określonych w lit. b. powyżej,

C.4. termin na przekazanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego zostanie wskazany:

a. w indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie I.C.3. powyżej, przy czym będzie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Petrotel Sp. z o.o. poprzez dodanie co najmniej 50 dni od dnia wysyłki maila/pisma do konsumenta lub skutecznego kontaktu telefonicznego z nim,

b. w oświadczeniu, o którym mowa w punkcie I.D. poniżej, przy czym zostanie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Petrotel poprzez dodanie co najmniej 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Taki termin będzie miał zastosowanie w razie niemożności przekazania konsumentowi indywidualnej informacji, o której mowa w punktach I.C.3. lit. a. powyżej (jedynie w zakresie, w jakim odnosi się on do punktu I.A.2. lit. a. i b. powyżej) i I.C.3. lit. b. powyżej,

C.5. przekazanie przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego będzie mogło zostać dokonane w Biurze Obsługi Klienta Petrotelu, za pośrednictwem infolinii Spółki lub drogą elektroniczną (mailowo lub poprzez formularz dostępny na dedykowanej podstronie Petrotelu) w sposób opisany w Oświadczeniu, o którym mowa w punkcie I.D. poniżej:

a. formularz zostanie zamieszczony i aktywowany na dedykowanej podstronie Spółki równocześnie z opublikowaniem Komunikatu i Oświadczenia, o których mowa w punkcie I.D. poniżej, na stronie internetowej Spółki oraz nie później niż w dniu rozpoczęcia przekazywania konsumentom informacji, o której mowa w punkcie I.C.3. powyżej, oraz utrzymywany na niej przez okres 5 miesięcy od dnia jego zamieszczenia,

b. rozmowa telefoniczna przeprowadzona za pośrednictwem infolinii Spółki zostanie przez nią zarejestrowana. Konsument, który w czasie takiej rozmowy wskaże inny numer rachunku bankowego w stosunku do numeru ww. rachunku posiadanego przez Petrotel, nie będzie zobowiązany do jego potwierdzenia przy użyciu formy dokumentowej (np. poprzez wysłanie maila, wypełnienie formularza na stronie internetowej),

C.6. Spółka dokona zwrotu środków określonych w punktach I.A.1. lit. c. i I.A.2. lit. b. powyżej w terminie 1 miesiąca od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w punktach I.C.4. oraz I.C.5. powyżej,

C.7. Spółka dokona zwrotu środków, o których mowa w punkcie I.B.2. lit. a. i b. powyżej w terminie 2 miesięcy od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w punktach I.C.4. oraz I.C.5. powyżej,



C.8. Petrotel konsumentom uprawnionym do zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**, o którym mowa w punkcie I.A.1. lit. a. i b. powyżej przekaze, w terminie 30 dni od dnia złożenia przez danego konsumenta reklamacji, informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-4/2023 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z (do uzupełnienia data) r. dotyczącej usługi dodatkowej GigaNagrywarka Maxi.

Zwrot poniesionych przez Państwa opłat za usługę dodatkową GigaNagrywarka Maxi rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty przeznaczymy na ich pokrycie.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronie www.uokik.gov.pl oraz www.petrotel.pl.

C.9. Spółka konsumentom uprawnionym do zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**, o którym mowa w punkcie I.A.1. lit. a. i c. powyżej przekaze, w terminie 30 dni od dnia złożenia przez danego konsumenta reklamacji, informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-4/2023 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z (do uzupełnienia data) r. dotyczącej usługi dodatkowej GigaNagrywarka Maxi.

Zwrot poniesionych przez Państwa opłat za usługę dodatkową GigaNagrywarka Maxi otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data ustalona w sposób opisany w punkcie I.C.4. lit. a. powyżej) r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (do uzupełnienia adres podstrony zawierającej treść formularza),*
- w Biurze Obsługi Klienta Petrotel,*
- dzwoniąc na naszą infolinię (tutaj zostanie wskazany numer),*
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).*

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,*
- numeru swojego konta bankowego,*
- numeru telefonu lub adresu mailowego.*

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.



W przypadku, gdy do (do uzupełnienia data ustalona w sposób opisany w punkcie I.C.4. lit. a. powyżej) r. nie przekażą nam Państwo numeru rachunku bankowego, to należną Państwu kwotę zwrotu rozliczymy w postaci upustu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty rekompensaty przeznaczymy na ich pokrycie.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronie www.uokik.gov.pl oraz www.petrotel.pl,

C.10. Petrotel konsumentom uprawnionym do zwrotu uiszczonych opłat za świadczenie usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**, o którym mowa w punkcie I.A.2. lit. a. i b. powyżej, przekaże, w terminie 30 dni od dnia złożenia przez danego konsumenta reklamacji, informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-4/2023 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z (do uzupełnienia data) r. dotyczącej usługi dodatkowej GigaNagrywarka Maxi.

Zwrot poniesionych przez Państwa opłat za usługę dodatkową GigaNagrywarka Maxi otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data ustalona w sposób opisany w punkcie I.C.4. lit. a. powyżej) r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (do uzupełnienia adres podstrony zawierającej treść formularza),
- w Biurze Obsługi Klienta Petrotel,
- dzwoniąc na naszą infolinię (tutaj zostanie wskazany numer),
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronie www.uokik.gov.pl oraz www.petrotel.pl,

C.11. Spółka konsumentom uprawnionym do przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonych przez nich opłaty za daną usługę dodatkową, o którym mowa w punkcie I.B.1. lit. a. i b. powyżej, przekaże w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji informację o następującej treści:



Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-4/2023 przysługuje Państwu rekompensata w związku z dezaktywacją usług dodatkowych.

Zwrot poniesionych przez Państwa opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty przeznaczymy na ich pokrycie.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronie www.uokik.gov.pl oraz www.petrotel.pl,

C.12. Petrotel konsumentom uprawnionym do przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez nich opłaty za daną usługę dodatkową, o którym mowa w punkcie I.B.2. lit. a. i b. powyżej, przekaze w terminie 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-4/2023 przysługuje Państwu rekompensata w związku z dezaktywacją usług dodatkowych.

Zwrot poniesionych przez Państwa opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data ustalona w sposób opisany w punkcie I.C.4. lit. a. powyżej) r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (do uzupełnienia adres podstrony zawierającej treść formularza),*
- w Biurze Obsługi Klienta Petrotel,*
- dzwoniąc na naszą infolinię (tutaj zostanie wskazany numer),*
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).*

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,*
- numeru swojego konta bankowego,*
- numeru telefonu lub adresu mailowego.*

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesiące od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023 mogą się Państwo zapoznać na stronie www.uokik.gov.pl oraz www.petrotel.pl,

D. opublikowania na stronie internetowej Petrotelu Sp. z o.o. mieszczącej się pod adresem www.petrotel.pl, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „Komunikat”):

Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023 w sprawie aktywacji usług dodatkowych: „Pakiet HBO HD”, „GigaNagrywarka Standard” oraz „GigaNagrywarka Maxi” bez wyrażonej zgody konsumenta. Szczegóły tutaj.



odsyłającego do podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania oraz hipertączy (link) do wersji jawnej decyzji i formularza umożliwiającego podanie numeru rachunku bankowego przez konsumenta, o którym mowa w punkcie I.C.5. lit. a. powyżej (dalej: „Oświadczenie”):

Petrotel informuje, że w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023, przyzna rekompensatę konsumentom, którym aktywowano płatne usługi dodatkowe bez ich wyraźnej zgody. Zobowiązanie Spółki dotyczy usług dodatkowych „GigaNagrywarka Standard”, „GigaNagrywarka Maxi” oraz „Pakiet HBO HD”.

Konsumenci, którzy nie korzystają już z usług Spółki, otrzymają zwrot opłat po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację konsumenci będą mogli nam przekazać w Biurze Obsługi Klienta Petrotelu, dzwoniąc na naszą infolinię (tutaj zostanie wskazany numer), wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej Spółki) lub wypełniając formularz. W mailach lub w czasie rozmowy telefonicznej lub w listach wskażemy, w jakim terminie konsumenci będą mogli nam podać numer rachunku bankowego.

Aktualni abonenci Petrotelu nie muszą nic robić, aby uzyskać upust na kolejnych fakturach lub rozliczenie części należnej im kwoty na pokrycie ich ewentualnych zaległości względem Spółki. Jedynie konsumentów, którzy w reklamacji zażądali zwrotu opłat na konto bankowe oraz nadal są klientami Spółki, poprosimy o przekazanie numeru konta bankowego.

O rekompensacie oraz zasadach jej uzyskania poinformujemy uprawnionych konsumentów mailowo, telefonicznie lub listownie. Opłaty uiszczone za daną usługę dodatkową otrzymają konsumenci, którzy byli naszymi abonentami po 1 stycznia 2018 r.

*Konsument, który nie otrzyma od nas prośby o podanie numeru rachunku bankowego będzie mógł to uczynić **do (do uzupełnienia data wynikająca z punktu I.C.4. lit. b. powyżej) 2024 r.***

Rekompensata jest związana z tym, że Petrotel zobowiązał się do:

*- pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących naliczenia im opłat za usługę dodatkową „GigaNagrywarka Maxi”, które wpłyną do Spółki nie później niż **do (do uzupełnienia data wynikająca z punktu I.A. podpunkt ii. powyżej) r.** Takim konsumentom zwrócimy maksymalnie 12 pobranych od nich opłat za powyższą usługę. Szczegóły zostały określone w punkcie I.A. decyzji nr RKR-4/2023,*

oraz

- zwrócenia opłat konsumentom, którzy dezaktywowali jedną, dwie lub trzy usługi dodatkowe („GigaNagrywarka Standard”, „GigaNagrywarka Maxi”, „Pakiet HBO HD”) przed otrzymaniem czwartej faktury z naliczeniem opłat za nie.

W decyzji Prezes UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez Petrotel praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom usługi dodatkowe „GigaNagrywarka Standard”, „GigaNagrywarka Maxi” oraz „Pakiet HBO HD”, pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.



Ze szczegółami zobowiązania Spółki oraz stanowiskiem Prezesa UOKiK dotyczącym praktyk Spółki mogą się Państwo zapoznać w decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023 dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl.

w następujący sposób:

D.1. Komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny dostępnej pod adresem www.petrotel.pl, bez możliwości zamknięcia, z możliwością jego zwinięcia przez użytkownika tak, aby widoczna była skrócona treść informacji: *Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023. Dowiedz się więcej*, z ponowną możliwością rozwinięcia pełnego tekstu. Przy ponownym wejściu na stronę użytkownikowi wyświetlona zostanie skrócona treść informacji z możliwością rozwinięcia pełnego tekstu przez użytkownika,

D.2. w przypadku wersji mobilnej strony internetowej Komunikat zostanie zamieszczony w sposób określony w **punkcie I.D.1. powyżej** z zastrzeżeniem, że widoczna będzie informacja o treści skróconej: *Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023. Dowiedz się więcej* z możliwością jej rozwinięcia przez użytkownika do pełnej treści Komunikatu,

D.3. Komunikat i Oświadczenie zostaną sformułowane ciemną czcionką na białym tle, a zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej,

D.4. fragment Komunikatu: (...) Szczegóły tutaj będzie stanowił hipertączę (link) do podstrony zawierającej treść Oświadczenia,

D.5. fragment Oświadczenia: (...) decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-4/2023 (...) będzie stanowił hipertączę (link) do wersji jawnej niniejszej decyzji,

D.6. fragment Oświadczenia: (...) wypełniając formularz (...) będzie stanowił hipertączę (link) do podstrony zawierającej treść formularza, o którym mowa w **punkcie I.C.5. lit. a. powyżej**,

D.7. w przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego Komunikatu i Oświadczenia na stronie internetowej Petrotelu,

D.8. w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy,

D.9. Komunikat oraz Oświadczenie będą dostępne na stronie internetowej Petrotelu przez **okres 5 miesięcy od daty ich zamieszczenia**.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w **punkcie I. sentencji niniejszej decyzji**, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku** obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w **punkcie I.**



sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie **9 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**:

1. informacji o liczbie pozytywnie rozpatrzonych reklamacji, o których mowa w **punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji**,

2. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów **było uprawnionych do zwrotu środków**, o którym mowa w **punktach I.A.** (pozytywne rozpatrzenie reklamacji konsumentów) **oraz I.B.** (przysporzenie w związku z dezaktywacją usług dodatkowych w określonym terminie) **sentencji niniejszej decyzji** (osobno dla każdej z grup uprawnionych do jednej z ww. opcji) z podziałem na:

a. byłych oraz aktualnych abonentów Spółki,

b. konsumentów, w przypadku których Petrotel mógł:

i. zwrócić koszty za daną usługę dodatkową w postaci upustu na kolejnej fakturze lub zaliczyć odpowiednią część kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości w związku z pozytywnym rozpatrzeniem ich reklamacji (**punkt I.A.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**),

ii. dokonać przelewu na rachunek bankowy w związku z żądaniem zgłoszonym przez konsumenta w reklamacji (**punkt I.A.1. lit. c. sentencji niniejszej decyzji**),

iii. dokonać przelewu na rachunek bankowy konsumentów niepozostających abonentami Petrotelu w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji, których reklamacje zostały rozpatrzone pozytywnie (**punkt I.A.2. lit. a. i b. sentencji niniejszej decyzji**),

iv. zwrócić opłaty za daną usługę dodatkową w postaci upustu na kolejnej fakturze lub zaliczyć odpowiednią część kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości w związku z rezygnacją przez nich z danej usługi dodatkowej w określonym terminie (**punkt I.B.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**),

v. dokonać przelewu na rachunek bankowy konsumentów niepozostających abonentami Spółki w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji, którzy zrezygnowali z danej usługi dodatkowej w określonym terminie (**punkt I.B.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**).

Informacje te należy przedstawić odrębnie dla ww. podpunktów,

3. wysokości kwoty, jaką zobowiązany byłby wypłacić Petrotel wszystkim konsumentom uprawnionym do zwrotu opłat, o którym mowa w **punktach I.A. i I.B. sentencji niniejszej decyzji** przy założeniu, że wszyscy konsumenci określani w **punktach I.A.1. lit. c., I.A.2. oraz I.B.2. sentencji niniejszej decyzji** przekazali Spółce numer rachunku bankowego,

4. danych liczbowych wskazujących, w stosunku do ilu konsumentów **Spółka dokonała zwrotu środków**, o którym mowa w **punktach I.A.** (pozytywne rozpatrzenie reklamacji konsumentów) **i I.B.** (przysporzenie w związku z dezaktywacją usług dodatkowych w określonym terminie) **sentencji niniejszej decyzji** (osobno dla każdej z grup uprawnionych do jednej z ww. opcji) z podziałem na:

a) byłych oraz aktualnych abonentów Petrotelu,



b) konsumentów, w przypadku których Spółka dokonała zwrotu opłat poprzez wykonanie czynności określonych w punkcie II.2. lit. b. podpunkty i. - v. powyżej. Informacje te należy przedstawić odrębnie dla ww. podpunktów,

5. wysokości kwoty, jaką Spółka wypłaciła konsumentom w związku z jej zobowiązaniami, o których mowa w punktach I.A. oraz I.B. sentencji niniejszej decyzji według informacji posiadanych przez nią na trzy tygodnie przed sporządzeniem odpowiedzi na niniejszy punkt sprawozdania,

6. w wersji elektronicznej po 5 odrębnych przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie przez Petrotel czynności wskazanych w punkcie II.2. lit. b. podpunkty i. - v. powyżej,

7. w wersji elektronicznej 50 przykładowych informacji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z jej zobowiązaniem określonym w punkcie:

- a. I.C.8. sentencji niniejszej decyzji,
- b. I.C.9. sentencji niniejszej decyzji,
- c. I.C.10. sentencji niniejszej decyzji,
- d. I.C.11. sentencji niniejszej decyzji,
- e. I.C.12. sentencji niniejszej decyzji,

odrębnie po 10 informacji dla każdego z ww. wariantów,

8. wskazania dat:

- a. rozpoczęcia oraz zakończenia przekazywania konsumentom informacji określonych w:
 - i. punkcie I.C.2. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,
 - ii. punkcie I.C.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji,
 - iii. punkcie I.C.3. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,
 - iv. punkcie I.C.3. lit. b. sentencji niniejszej decyzji,
- b. aktywacji oraz dezaktywacji linku do formularza, o którym mowa w punkcie I.C.5. lit. a. sentencji niniejszej decyzji,

9. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) z podstrony Spółki zawierającej treść formularza, o którym mowa w punkcie I.C.5. lit. a. sentencji niniejszej decyzji z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego, setnego i ostatniego dnia utrzymywania go na niej. Powyżej określone zrzuty ekranu Spółka powinna przedstawić odrębnie dla stacjonarnej, jak i mobilnej wersji ww. podstrony,

10. w wersji elektronicznej 15 przykładowych nagrań rozmów telefonicznych, o których mowa:

- a. w punkcie I.C.2. sentencji niniejszej decyzji,
- b. w punkcie I.C.3. sentencji niniejszej decyzji,
- c. w punkcie I.C.5. lit. b. sentencji niniejszej decyzji,

odrębnie po 5 nagrań dla każdego z ww. wariantów,

11. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.petrotel.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) i podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego, setnego i ostatniego dnia utrzymywania na nich Komunikatu i Oświadczenia, o których mowa w **punkcie I.D. sentencji niniejszej decyzji**. Powyżej określone zrzuty ekranu Petrotel powinien przedstawić odrębnie dla stacjonarnej, jak i mobilnej wersji ww. strony głównej oraz podstrony zawierającej treść Oświadczenia,

12. oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu Petrotelu, w którym zostaną wskazane okresy:

a. publikacji Komunikatu oraz Oświadczenia, o których mowa w **punkcie I.D. sentencji niniejszej decyzji**,

b. utrzymywania na dedykowanej podstronie Spółki formularza określonego w **punkcie I.C.5. lit. a. sentencji niniejszej decyzji**,

13. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Petrotel w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w **punkcie I. sentencji niniejszej decyzji**, z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentom poszczególnych środków i koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),

14. informacji, czy Petrotel otrzymał jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania określonego w **punktach I.A. - I.D. sentencji niniejszej decyzji**. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę oraz główne kategorie zgłaszanych problemów, a także sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo pozytywnie/negatywnie).

UZASADNIENIE

[1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy

1) Netia S.A. z siedzibą w Warszawie,

2) Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (przed przejęciem: „Telefonia Dialog sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu”),

3) Internetia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

4) Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku,

dopuszcili się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku ze sposobem uzyskiwania zgody konsumenta na świadczenie usług dodatkowych [sygnatura RKR.403.20.2017.SJ].

[2] Prezes UOKiK w toku powyżej wskazanego postępowania powziął informację o tym, że Spółka może uruchamiać konsumentom odpłatne usługi dodatkowe **GigaNagrywarka Standard** oraz **Pakiet HBO HD** bez uprzedniego uzyskania wyraźnej zgody konsumentów na ich świadczenie i pobieranie za nie płatności. W związku z powyższym, po zakończeniu ww. postępowania wyjaśniającego, na podstawie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji



i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 i 1705, dalej: „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”, „uokik”), Prezes UOKiK skierował do Spółki wystąpienie do dobrowolnego wprowadzenia zmian w zakresie sposobu aktywacji usług dodatkowych **GigaNagrywarka Standard** i **Pakiet HBO HD**, zasad pobierania za nie płatności oraz usunięcia trwających skutków naruszenia stosowanych przez nią praktyk [sygnatura RKR.641.4.2021.SJ]

- [3] Spółka w odpowiedzi na wystąpienie Prezesa UOKiK zadeklarowała wprowadzenie zmian w zakresie zasad aktywacji usług dodatkowych w ten sposób, że będzie je uruchamiać po uzyskaniu wyraźnej zgody konsumentów na ich świadczenie oraz pobieranie za nie płatności. W toku prowadzonych czynności Petrotel przekazał również projekt zmienionego wzorca umownego o nazwie: *Umowa abonencka o świadczenie usługi telekomunikacyjnej przez Petrotel Sp. z o.o.*, do którego Prezes UOKiK zgłosił swoje zastrzeżenia. Spółka pomimo składanych deklaracji nie przekazała nowej wersji ww. projektu wzorca umownego, pomimo zapewnień, iż w całości uwzględni uwagi Prezesa UOKiK. W związku z tym Spółka nie wdrożyła deklarowanych zmian w toku wystąpienia określonego w akapicie numer 2 powyżej.
- [4] Spółka zobowiązała się również do przedstawienia propozycji usunięcia skutków stosowanych przez nią praktyk. Pomimo kierowanych wystąpień Petrotel nie przekazał Prezesowi UOKiK takiej propozycji w ramach czynności podejmowanych na podstawie art. 49a *uokik* [sygnatura RKR.641.4.2021.SJ].
- [5] Ponadto w toku prowadzonych działań [sygnatura RKR.641.4.2021.SJ] Prezes UOKiK ustalił, że Petrotel do swojej oferty wprowadził nową usługę dodatkową, tj. **GigaNagrywarka Maxi**. Z treści przykładowych regulaminów promocji wynikało, że usługa **GigaNagrywarka Maxi** była aktywowana konsumentom w takim sam sposób jak usługa dodatkowa **GigaNagrywarka Standard**.
- [6] W związku z okolicznościami wskazanymi w akapitach o numerach 3 - 5 powyżej i analizą zgromadzonych w toku postępowania wyjaśniającego [sygnatura RKR.403.20.2017.SJ] oraz wystąpienia skierowanego do Spółki na podstawie art. 49a *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* [sygnatura RKR.641.4.2021.SJ] dokumentów i informacji Prezes UOKiK uznał, iż wystąpiły uzasadnione podstawy do postawienia Petrotelowi Sp. z o.o. zarzutów stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *uokik*. Z uwagi na dokonane na etapie ww. działań ustalenia, brak realizacji przez Spółkę deklaracji określonych w akapitach o numerach 3 i 4 powyżej oraz fakt wprowadzenia do oferty nowej usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**, Prezes Urzędu postanowieniem nr RKR-56/2022 z 20 września 2022 r. wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.
- [7] Pismem z 20 września 2022 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [8] Ponadto postanowieniem nr RKR-57/2022 z 20 września 2022 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego ww. postępowania dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku:
- postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygnaturą RKR.403.20.2017.SJ,



- wystąpienia skierowanego do Petrotelu Sp. z o.o. na podstawie art. 49a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów [sygnatura RKR.641.4.2021.SJ].

- [9] W piśmie z 26 października 2022 r. Petrotel nie odniósł się do zarzutów postawionych przez Prezesa UOKiK w punktach 1) - 3) postanowienia nr RKR-56/2022. Natomiast we wskazanym piśmie Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w tym przedstawiła propozycję zobowiązania do zmiany praktyk zakwestionowanych w powyższym postanowieniu oraz usunięcia skutków stosowania zarzuconych jej przez Prezesa UOKiK praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [10] W toku prowadzonego postępowania Spółka poinformowała Prezesa UOKiK o:
- zmianie zasad aktywacji usług dodatkowych przy zawieraniu umów o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji
- oraz
- ponownym rozpatrzeniu reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za korzystanie z danej usługi dodatkowej, które uprzednio zostały rozpatrzone przez Petrotel w całości lub częściowo negatywnie. Po dokonaniu ponownej analizy Spółka uwzględniła ww. reklamacje w całości.
- [11] Z uwagi na okoliczności wskazane w poprzednim akapicie Prezes UOKiK mailowo wskazał Spółce na konieczność dokonania zmian w propozycji zobowiązania z 26 października 2022 r.
- [12] 6 października 2023 r. Spółka przedstawiła zmodyfikowaną propozycję zobowiązania. Nowa propozycja dotyczyła tylko usunięcia skutków stosowania zarzuconych Spółce przez Prezesa UOKiK praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i była ograniczona do umów zawartych do 25 października 2022 r. Taki zakres nowej propozycji zobowiązania Spółki był związany z tym, że 26 października 2022 r. Spółka zaprzestała oferowania ostatniej z usług dodatkowych (**GigaNagrywarka Maxi**) w taki sposób, że jej aktywacja była obowiązkowa przy zawarciu umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji (dalej także: „pakiet usług”) na warunkach promocyjnych¹. Aktualnie, wszystkie usługi dodatkowe mają charakter opcjonalny i są proponowane konsumentom na zmienionych zasadach w przypadku każdej oferty promocyjnej². Przedstawiona przez Petrotel Sp. z o.o. nowa propozycja zobowiązania w dalszym ciągu nie spełniała oczekiwań Prezesa UOKiK.
- [13] W związku z powyższym, w ramach prowadzonego postępowania - na skutek uwag Prezesa UOKiK - Spółka wprowadzała zmiany w treści propozycji zobowiązania z 6 października 2023 r. w dalszej korespondencji prowadzonej w formie pisemnej oraz mailowej. Ostateczną wersję

¹ 14 kwietnia 2021 r. Spółka wprowadziła nowe regulaminy promocji, które nie przewidują już obowiązkowej aktywacji usługi dodatkowej **Pakiet HBO HD** wraz z zawarciem umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług na warunkach promocyjnych (brak ponoszenia opłat za usługę **Pakiet HBO HD** wymagał jej dezaktywowania przez konsumenta). Następnie 26 października 2022 r. Petrotel w tożsamy sposób zmodyfikował regulaminy promocji w zakresie usługi **GigaNagrywarka Maxi**. Od 26 października 2022 r. wszystkie usługi dodatkowe mają jedynie charakter fakultatywny w ofertach promocyjnych dotyczących usługi telewizji (brak automatycznej aktywacji usług dodatkowych skutkującej obowiązkiem ponoszenia dodatkowych opłat w przypadku ich niewyłączenia przez konsumenta, konieczność udzielenia odrębnej wyraźnej zgody przez konsumenta na ich świadczenie oraz pobieranie za nie opłat). Szerzej omówiono to w akapitach o numerach 29 - 33 oraz 36 - 40 poniżej.

² Jak wyżej.



propozycji zobowiązania uwzględniającą wszystkie zastrzeżenia Prezesa Urzędu Petrotel przedstawił w piśmie z 20 grudnia 2023 r.

- [14] Zawiadomieniem z 21 grudnia 2023 r. Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Petrotel Sp. z o.o. mailem z 27 grudnia 2023 r. poinformowała Prezesa UOKiK o tym, że nie będzie korzystać z przysługującego jej prawa.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

- [15] Prezes UOKiK ustalił, że Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku jest przedsiębiorcą wpisanym 15 stycznia 2002 r. do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000079669. Przedmiotem działalności prowadzonej przez Spółkę jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji satelitarnej, jak i telekomunikacji przewodowej.

[dowód: wydruki z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczące Petrotelu z dni: 6 grudnia 2017 r., 15 października 2019 r. oraz 20 września 2022 r.]

- [16] Petrotel świadczy usługi telewizji, telefonii stacjonarnej oraz dostępu do Internetu, które stanowią usługi telekomunikacyjne objęte reżimem ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r. poz. 1648, z późn. zm.). Spółka świadczy również związane z nimi usługi dodatkowe.

- [17] Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Petrotel umożliwia konsumentom zawarcie oraz zmianę warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w dalszej części poprzez zwrot „zawarcie umowy” należy rozumieć zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także zmianę jej warunków, potocznie zwaną „przedłużeniem umowy” lub „aneksowaniem umowy”) m.in. w lokalu przedsiębiorstwa.

[dowód: pismo Spółki z 29 lipca 2021 r., pismo Petrotelu z 26 października 2022 r., pismo Spółki z 31 sierpnia 2023 r., pismo Petrotelu, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r.]

Usługi dodatkowe świadczone przez Spółkę w przypadku usługi telewizji

- [18] Petrotel konsumentom zawierającym lub zmieniającym warunki umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego dwie usługi np. telewizji i dostępu do Internetu umożliwia lub umożliwiał skorzystanie z następujących usług dodatkowych, tj. **Pakiet HBO HD, Disney+, GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi**. Z uwagi na zakres postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji oraz sposób aktywacji trzech z powyższych usług dodatkowych, który wzbudził wątpliwości Prezesa Urzędu, w dalszej części uzasadnienia zostaną omówione jedynie aspekty dotyczące usług: **GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi** oraz **Pakiet HBO HD**.

[dowód: pismo Spółki z 1 lutego 2018 r., pismo Petrotelu z 27 stycznia 2020 r., postanowienie nr RKR-56/2022 z 20 września 2022 r., pismo Petrotelu z 26 października 2022 r., pismo Spółki, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD/DVD stanowiących załączniki do: pism Spółki z 1 lutego 2018 r. i 27 stycznia 2020 r. oraz notatki z 21 grudnia 2023 r.³]

³ Na płytę DVD+R stanowiącą załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r. zostały nagrane materiały przekazane przez Spółkę drogą elektroniczną [mailem lub za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP)], tj. pliki elektroniczne dołączone do wybranych pism i maili Petrotelu wymienionych w ww. notatce.

Zasady świadczenia usług dodatkowych obowiązujące przed wprowadzeniem zmian

- [19] W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że przy zawieraniu lub zmianie warunków umów o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, tj. telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji, Spółka aktywowała konsumentom jedną lub dwie usługi dodatkowe, które po upływie określonego nieodpłatnego okresu promocyjnego - wobec braku aktywnego działania ze strony konsumenta polegającego na wyłączeniu danych usług przekształcały się w usługi odpłatne. Liczba oraz rodzaj aktywowanych usług dodatkowych były zależne od treści poszczególnych regulaminów promocji. Najważniejsze informacje dotyczące usług dodatkowych określonych w sentencji niniejszej decyzji zostały przedstawione poniżej:

l.p.	nazwa usługi dodatkowej	nazwa usługi głównej	przykładowy zakres usługi głównej	opis usługi dodatkowej
1.	<i>GigaNagrywarka Standard</i>	usługa telewizji	dostęp do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta pakiecie	funkcja dekodera umożliwiająca nagrywanie i odtwarzanie programów telewizyjnych [limit nagrań: 5000 godzin, czas przechowywania: 120 dni, opcja przewijania 2 godzin do tyłu (<i>timeshift</i>), opcja 7 dni wstecz na wybranych kanałach]
2.	<i>GigaNagrywarka Maxi</i>	usługa telewizji	dostęp do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta pakiecie	funkcja dekodera umożliwiająca nagrywanie i odtwarzanie programów telewizyjnych [limit nagrań: 1500 godzin, czas przechowywania: 120 dni, opcja przewijania 2 godzin do tyłu (<i>timeshift</i>), opcja 7 dni wstecz na wybranych kanałach]
3.	<i>Pakiet HBO HD</i>	usługa telewizji	dostęp do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta pakiecie	dostęp do kanałów <i>HBO</i> , <i>HBO 2</i> , <i>HBO 3</i> w jakości HD oraz aplikacji <i>HBO MAX</i> ⁴ (możliwość oglądania filmów i seriali na różnych urządzeniach w opcji online)

[dowód: *pismo Spółki z 1 lutego 2018 r.*, *pismo Petrotelu z 27 stycznia 2020 r.*, *pismo Spółki z 26 października 2022 r.*, *pismo Petrotelu, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r.*, *dokumenty: Zasady świadczenia usługi GigaNagrywarka (wersje obowiązujące od 11 września 2017 r. do 31 maja 2020 r. oraz od 1 czerwca 2020 r.) znajdujące się na płycie DVD stanowiącej załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r.*]

- [20] W ramach ofert przewidujących obowiązkową aktywację jednej lub dwóch usług dodatkowych w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług na warunkach promocyjnych [tzw. oferty *hard-bundle* z usługami dodatkowymi (dalej także: „promocyjne oferty *hard-bundle*”, „oferty *hard-bundle*)”], szerzej omówionych w kolejnych akapitach, poszczególne usługi dodatkowe Spółka proponowała konsumentom w następujących okresach:

⁴ Od 8 marca 2022 r. w Polsce aplikacja *HBO MAX* zastąpiła serwis *HBO GO*.

- od 23 kwietnia 2017 r. do 13 kwietnia 2021 r. w przypadku *GigaNagrywarki Standard*⁵,
- od 23 października 2017 r. do 13 kwietnia 2021 r. w przypadku *Pakietu HBO HD*,
- od 14 kwietnia 2021 r. do 25 października 2022 r. w przypadku *GigaNagrywarki Maxi*, która zastąpiła *GigaNagrywarke Standard*.

Powyżej wskazane daty dotyczą tylko okresu oferowania poszczególnych usług dodatkowych w ramach promocyjnych ofert *hard-bundle*.

[dowód: *pismo Spółki z 26 października 2022 r., pisma Petrotelu, które wpłynęły do UOKiK odpowiednio 25 i 30 października 2023 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD/DVD stanowiących załączniki do: pism Petrotelu z 1 lutego 2018 r. i 27 stycznia 2020 r. oraz notatki z 21 grudnia 2023 r.*]

- [21] Usługi dodatkowe *GigaNagrywarka Standard*, *GigaNagrywarka Maxi* oraz *Pakiet HBO HD*, tj. jedna lub dwie z nich, były oferowane przez Petrotel w znacznej większości ofert promocyjnych dotyczących usługi telewizji (dalej także: „usługa główna”) lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji. Oferty promocyjne Spółki dotyczące ww. usługi lub pakietu usług były konstruowane co do zasady w taki sposób, że jedna lub dwie usługi dodatkowe stanowiły obowiązkowy element danej oferty, tj. były proponowane konsumentom łącznie (tzw. oferty *hard-bundle* z usługami dodatkowymi). Taki sposób oferowania usług dodatkowych był związany z tym, że w znacznej większości regulaminów promocji stosowanych przez Spółkę były one opisane jako niezbędne do zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji na warunkach promocyjnych lub jako stanowiące integralną część promocji / umowy dotyczącej usługi telewizji lub pakietu usług (taka umowa dalej będzie określana także jako „umowa”, „umowa w ramach ofert *hard-bundle* z usługami dodatkowymi”, „umowa w ramach ofert *hard-bundle*”).

[dowód: *pismo Spółki z 1 lutego 2018 r., pismo Petrotelu z 27 stycznia 2020 r., pismo Spółki z 26 października 2022 r., pismo Petrotelu z 31 sierpnia 2023 r., pisma Spółki, które wpłynęły do UOKiK 25 i 30 października 2023 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD/DVD stanowiących załączniki do: pism Petrotelu z 1 lutego 2018 r. i 27 stycznia 2020 r. oraz notatki z 21 grudnia 2023 r.*]

- [22] Przykładowo postanowienia ww. regulaminów promocji brzmiały następująco:

- wzorzec umowy o nazwie: *Regulamin Promocji MM/P300/10/2017*:

(...) **Część III Warunki Promocji**

1. *Promocja polega na:*

1.1. Możliwości zakupu w ramach niniejszej Promocji poniższych usług: (...)

1.1.3. *Usługi Telewizji Osobistej - dostępna wyłącznie w Pakiecie z Internetem, oferowana w wariantach Pakietu TV o minimalnej wartości 35,00 zł/mies. z obowiązkowym Pakietem na Start 15,00 zł/mies. łącznie z usługą GigaNagrywarką;*

(...)

2. *W przypadku jednoczesnego zakupu Usługi Telewizji oraz pakietu HBO HD opłaty za pakiet HBO HD naliczane są wg poniższego:*

⁵ Usługa dodatkowa *GigaNagrywarka Standard* zastąpiła usługę *GigaNagrywarka* proponowaną konsumentom od 20 kwietnia 2015 r. do 22 kwietnia 2017 r.

Tabela 4

Poz.	Usługa	1-2 msc.	od 3 ms
1	2	3	4
1.	HBO HD	0,00 zł	25,00

2.1. Opłata za pakiet HBO HD nie wlicza się w minimalną kwotę pakietów - 35,00 zł;

2.2. Pakiet HBO HD jest integralną częścią Promocji w przypadku zakupu Usługi Telewizyjnej.

(...)

3. W przypadku zakupu w ramach niniejszej Promocji Usługi Telewizji integralną częścią Umowy jest Usługa GigaNagrywarka

3.1. Dla Usługi GigaNagrywarka opłata abonamentowa za pierwszy pełny Okres Rozliczeniowy wynosi 0,00 zł. Opłata od 2. Okresu rozliczeniowego wynosi:

Tabela 5

Poz.	Usługa	Kwota miesięcznej opłaty za GigaNagrywarkę
1	2	3
		od 2. miesiąca
1.	GigaNagrywarka Standard	15,00

• wzorzec umowy o nazwie: Regulamin Promocji MM/P/O/MistrzowskaOferta/2018:

(...) **Część III Warunki Promocji**

Promocja polega na:

1. Możliwości zakupu w ramach niniejszej Promocji poniższych usług:

1.1. Pakiet usług: Usługi Internetowej i Usługi Telewizyjnej łącznie z usługą GigaNagrywarka Standard i pakietem HBO HD;

1.2. Pakiet Usług: Usługi Internetowej, Usługi Telefonicznej i Usługi Telewizyjnej łącznie z usługą GigaNagrywarka Standard i pakietem HBO HD

(...)

4. Opłaty Abonamentowe za usługi dodatkowe niezbędne do skorzystania z Promocji.

Poz.	Usługi	Kwota miesięcznej opłaty		Uwagi
1	2	3	4	5
		Opłata od 1. Pełnego okresu Rozliczeniowego	Opłata od 2. Okresu Rozliczeniowego	Klient ma prawo rezygnacji z usługi GigaNagrywarka Standard w dowolnym momencie po aktywacji usługi Telewizyjnej bez ponoszenia dodatkowych opłat (...)
1.	GigaNagrywarka Standard	0,00 zł	15,00 zł	



		<i>Opłata od 1. do 2. Okresu Rozliczeniowego</i>	<i>Opłata od 3. Okresu Rozliczeniowego</i>	<i>Klient ma możliwość rezygnacji z Pakietu HBO HD w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Telewizyjnej za pośrednictwem infolinii (...)</i>
2.	<i>HBO HD</i>	0,00 zł	25,00 zł	

- wzorzec umowy o nazwie: *Regulamin Promocji MM/P/NowaSML/2021*:

(...) Część II Warunki Promocji

1. Promocja skierowana jest do Abonenta, który zawarł z Operatorem umowę na czas określony 12 lub 24 miesiące obejmującą jeden z poniższych wariantów usług:

(...)

1.3. *Pakiet Usług - Usługa Internetowa i Usługa Telewizyjna z Usługą GigaNagrywarka Maxi i pakietem HBO HD*;

1.4. *Pakiet Usług - Usługa Internetowa, Usługa Telefoniczna i Usługa Telewizyjna z Usługą GigaNagrywarka Maxi i pakietem HBO HD*

(...)

6. *Opłaty abonamentowe za Usługi dodatkowe niezbędne do skorzystania z Promocji*

<i>Poz.</i>	<i>Usługa</i>	<i>Usługa</i>		<i>Usługa podstawowa</i>	<i>Uwagi</i>
	<i>GigaNagrywarka Maxi</i>	<i>Opłata przez 1 pełny Okres rozliczeniowy</i>	<i>Opłata od 2 Okresu rozliczeniowego</i>	<i>Telewizja</i>	<i>Abonent ma prawo rezygnacji z usługi GigaNagrywarka Maxi w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Telewizyjnej bez ponoszenia dodatkowych opłat (...)</i>
		0,00 zł	15,00 zł		

[dowód: wzorce umowy o nazwach: *Regulamin Promocji MM/P300/10/2017*, *Regulamin Promocji MM/P/O/MistrzowskaOferta/2018* i *Regulamin Promocji MM/P/NowaSML/2021* - znajdujące się na płytach CD/DVD stanowiących załączniki do: pism Spółki z 1 lutego 2018 r. i 27 stycznia 2020 r. oraz notatki z 21 grudnia 2023 r.]

[23] W świetle powyższego Petrotel w znacznej większości ofert uzależniał możliwość zawarcia umowy dotyczącej usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego ww. usługę na warunkach promocyjnych od skorzystania z jednej lub dwóch usług dodatkowych, tj. **GigaNagrywarka Standard** lub **GigaNagrywarka Maxi** lub **Pakiet HBO HD**. Z tego względu konsument, który zdecydował się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, nie mógł zrezygnować z jednej lub dwóch usług dodatkowych na etapie zawierania umowy. Uruchomienie jednej lub dwóch ww. usług dodatkowych następowało w sposób automatyczny, tj. bez uzyskania od konsumenta odrębnej zgody na jej/ich świadczenie w trakcie rozmowy sprzedażowej prowadzonej w Punkcie Obsługi Klienta Petrotelu (dalej także: „salon Petrotelu”, „stacjonarny salon Spółki”, „punkt sprzedaży Spółki”) przez osoby do tego uprawnione, co zostało omówione w dalszej części uzasadnienia (akapity o numerach 34 i 35 poniżej).



Zasady świadczenia usług dodatkowych obowiązujące po wprowadzeniu zmian (po wycofaniu przez Spółkę poszczególnych ofert hard-bundle z usługami dodatkowymi)

[29] Na podstawie zgromadzonych materiałów oraz wyjaśnień przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił, że 14 kwietnia 2021 r. Petrotel zaprzestał zawierania umów o świadczenie usługi telewizji lub pakietu obejmującego usługę telewizji w oparciu o promocyjne oferty *hard-bundle* z usługą dodatkową **Pakiet HBO HD**. Tego dnia w ofertach *hard-bundle* Spółka zastąpiła również usługę **GigaNagrywarka Standard** usługą **GigaNagrywarka Maxi**, ale nie wiązało się to ze zmianą zasad jej aktywacji (w dalszym ciągu jej uruchomienie było konieczne do zawarcia umowy na warunkach promocyjnych). Dopiero 26 października 2022 r. Spółka wycofała oferty *hard-bundle* z usługą dodatkową **GigaNagrywarka Maxi**. Dlatego od odpowiednio 14 kwietnia 2021 r. oraz 26 października 2022 r. stosowane przez Petrotel regulaminy promocji nie przewidują obowiązkowej aktywacji usług dodatkowych **Pakiet HBO HD** i **GigaNagrywarka Maxi** w razie zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji na warunkach promocyjnych. Taka okoliczność jest związana z tym, że w regulaminach promocji dotyczących usługi głównej nie pojawiają się już postanowienia przytoczone oraz omówione w akapitach o numerach 21 - 24 oraz 26 powyżej, tj. wskazujące na to, że dana usługa dodatkowa:

- jest niezbędna do zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług na warunkach promocyjnych lub

- stanowi integralną część promocji / umowy dotyczącej usługi telewizji lub pakietu usług. Aktualnie, w regulaminach promocji pojawia się tylko ogólna informacja na temat usług dodatkowych dostępnych w danej ofercie promocyjnej Spółki, które mogą zostać wybrane przez konsumenta. Z tego względu każda z usług dodatkowych związanych z usługą telewizji ma jedynie charakter fakultatywny (brak obowiązku skorzystania z jednej lub dwóch usług/i dodatkowej/ych w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług na warunkach promocyjnych).

[dowód: *pismo Spółki z 26 października 2022 r., pismo Petrotelu z 31 sierpnia 2023 r., pisma Spółki, które wpłynęły do UOKiK 25 i 30 października 2023 r., pismo Spółki z 5 grudnia 2023 r., regulaminy promocji znajdujące się na płycie DVD stanowiącej załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r.*]

[30] Dodatkowo od 14 kwietnia 2021 r. w ofercie Spółki dostępne są również promocyjne oferty dotyczące usługi telewizji lub pakietu usług, w przypadku których w związku z zawarciem umowy konsumentowi jest aktywowana usługa dodatkowa **Pakiet HBO HD**, która po upływie bezpłatnego okresu korzystania z niej (dalej: „okres próby”) jest automatycznie wyłączana przez Petrotel.

[dowód: *pismo Spółki z 26 października 2022 r., mail Petrotelu z 18 października 2023 r., pismo Spółki, które wpłynęło do UOKiK 25 października 2023 r., pismo Petrotelu z 5 grudnia 2023 r.*]

[31] Przykładowo postanowienia zmodyfikowanych regulaminów promocji np. wzorców umownych o nazwach: *Regulamin Promocji MM/P/4K/2022, Regulamin Promocji MM/DlaPrzyjaciół Petrotel/2023* brzmią następująco:

(...) Część II Warunki Promocji

1. Promocja skierowana jest do Abonenta, który zawrze z Operatorem umowę na czas



określony 24 miesiące obejmującą jeden z poniższych wariantów usług:

(...)

1.3. **Pakiet Usług - Usługa Internetowa i Usługa Telewizyjna;**

1.4. **Pakiet Usług - Usługa Internetowa, Usługa Telefoniczna i Usługa Telewizyjna**

(...)

6. **GigaNagrywarka**

6.1. **usługa na czas nieokreślony**

Poz.	Usługa	Usługa		Usługa podstawowa	Uwagi
1.	GigaNagrywarka Maxi - umowa na czas nieokreślony	Opłata przez 1 pełny Okres rozliczeniowy	Opłata od 2 Okresu rozliczeniowego	Telewizja	Abonent ma prawo rezygnacji z usługi GigaNagrywarka Maxi w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Telewizyjnej bez ponoszenia dodatkowych opłat (...)
		0,00 zł	15,00 zł		

(...)

Część III Postanowienia dotyczące Usługi Telewizyjnej

1. Przez 1 Pełny Okres Rozliczeniowy Abonent otrzymuje dostęp do:

1.1. **Pakietu Pełnego** zawierającego wszystkie kanały telewizyjne dostępne w ofercie - za wyjątkiem HBO HD, w cenie 0,00 zł;

1.2. **Pakietu HBO HD** w cenie 0,00 zł

2. Po upływie 1 pełnego Okresu Rozliczeniowego Usługa Telewizyjna świadczona jest w wariantach wybranych na Umowie: **Pakiet S 4K, Pakiet M 4K, Pakiet L 4K** (...).

[dowód: wzorce umowne o nazwach: **Regulamin Promocji MM/PI/4K/2022, Regulamin Promocji MM/DlaPrzyjaciół Petrotel/2023** znajdujące się na płycie DVD stanowiącej załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r.]

[32] Ponadto, jak ustalono, konsument może aktywować usługi dodatkowe **GigaNagrywarka Maxi**, i **Pakiet HBO HD** w trakcie wykonywania umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji na warunkach promocyjnych, jak i standardowych.

[dowód: **pismo Spółki z 26 października 2022 r., mail Petrotelu z 18 października 2023 r., pisma Spółki, które wpłynęły do UOKiK 25 i 30 października 2023 r., pismo Spółki z 5 grudnia 2023 r.**]

[33] Podsumowując, aktualnie przy zawieraniu umów o świadczenie usługi telewizji lub pakietu obejmującego usługę telewizji konsumentowi jest tylko proponowana możliwość aktywacji usług dodatkowych **Pakiet HBO HD** i **GigaNagrywarka Maxi**, a on może nie zgodzić się na ich uruchomienie na tym etapie. Ponadto w przypadku, gdy usługa **Pakiet HBO HD** może być aktywowana w sposób automatyczny, to ulega ona wyłączeniu po upływie okresu próby bez konieczności podejmowania dodatkowych czynności przez konsumenta. Taka okoliczność jest związana z tym, że obecnie usługi dodatkowe mają charakter fakultatywny w każdej ofercie promocyjnej dotyczącej usługi telewizji (brak obowiązkowej aktywacji usług dodatkowych

w celu zawarcia umowy na warunkach promocyjnych). Z tego względu Spółka zmieniła zasady oferowania usług dodatkowych przy zawieraniu umów z konsumentami (szerzej opisano to w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji - akapity o numerach 36 - 40 poniżej).

[dowód: pismo Spółki z 26 października 2022 r., pismo Petrotelu z 31 sierpnia 2023 r., pisma Spółki, które wpłynęły do UOKiK 25 i 30 października 2023 r., pismo Petrotelu z 5 grudnia 2023 r., regulaminy promocji znajdujące się na płycie DVD stanowiącej załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r.]

Sposób aktywacji usług dodatkowych w przypadku zawierania umowy w stacjonarnych salonach Spółki

Zasady obowiązujące przed wprowadzeniem zmian (przed wycofaniem przez Petrotel ofert hard-bundle z usługami dodatkowymi)

- [34] Zgodnie z wyjaśnieniami przekazanymi przez Spółkę przedstawiciel w punkcie sprzedaży miał obowiązek poinformowania konsumenta o wysokości abonamentu za usługę telewizji lub pakietu usług obejmującego taką usługę oraz aktywacji jednej lub dwóch usług dodatkowych (**GigaNagrywarka Standard** lub **GigaNagrywarka Maxi** lub **Pakiet HBO HD**) związanych z usługą telewizji. Konsument był zapoznawany też z zasadami świadczenia danej usługi dodatkowej (np. o wysokości opłaty i okresie jej niepobierania zgodnie z danym regulaminem promocji), a także o możliwości rezygnacji z danej usługi dodatkowej. Petrotel wskazał też, że opłata za daną usługę dodatkową nie była uwzględniana w prezentowanej konsumentowi wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę telewizji lub pakiet usług obejmujący usługę telewizji.

[dowód: pismo Spółki z 3 lutego 2018 r., pismo Petrotelu z 27 stycznia 2020 r., pismo Petrotelu z 26 października 2023 r., pisma Spółki, które wpłynęły do UOKiK 25 i 30 października 2023 r., pismo Petrotelu z 5 grudnia 2023 r.]

- [35] Na dalszym etapie rozmowy konsumentowi nie było zadawane odrębne pytanie o udzielenie zgody na aktywację jednej lub dwóch usług/i dodatkowych/ej (**GigaNagrywarka Standard** lub **GigaNagrywarka Maxi** lub **Pakiet HBO HD**). Osoby działające w imieniu Petrotelu pytały konsumentów tylko o to, czy wyrażają zgodę na zawarcie umowy na warunkach określonych w zaproponowanym im regulaminie promocji. Zdaniem Spółki poprzez akceptację regulaminu promocji konsument wyrażał zgodę na uruchomienie jednej lub dwóch z powyższych usług dodatkowych.

[dowód: pismo Spółki z 3 lutego 2018 r., pismo Petrotelu z 26 października 2023 r., pisma Spółki, które wpłynęły do UOKiK 25 i 30 października 2023 r.]

Zasady obowiązujące po wprowadzeniu zmian (po wycofaniu przez Spółkę poszczególnych ofert hard-bundle z usługami dodatkowymi)

Modyfikacje dotyczące usługi dodatkowej **Pakiet HBO HD**

- [36] Po 13 kwietnia 2021 r. w przypadku usługi dodatkowej **Pakiet HBO HD** osoby uprawnione do zawierania umów w salonach Petrotelu są zobowiązane jedynie do poinformowania konsumenta o możliwości aktywacji ww. usługi dodatkowej w związku z zawieraniem umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług. Zgodnie z wyjaśnieniami przekazanymi przez Spółkę, w omawianym przypadku, konsument uzyskuje od przedstawiciela Petrotelu informacje na temat zasad świadczenia usługi dodatkowej **Pakiet HBO HD** (np. o wysokości



opłaty i okresie jej niepobierania zgodnie z danym regulaminem promocji) oraz o możliwości rezygnacji z niej. Petrotel wskazał również, że opłata za ww. usługę dodatkową nie jest uwzględniana w prezentowanej konsumentowi wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę telewizji lub pakiet usług.

[dowód: *pismo Spółki z 26 października 2022 r., pismo Petrotelu z 31 sierpnia 2023 r., pisma Spółki, które wpłynęły do UOKiK 25 i 30 października 2023 r., pismo Spółki z 5 grudnia 2023 r.*]

- [37] Następnie, po zaprezentowaniu informacji dotyczących usługi **Pakiet HBO HD** przedstawiciel Spółki uprawniony do zawierania umów w punktach sprzedaży Spółki zadaje konsumentowi odrębne, dodatkowe pytanie o wyrażenie zgody na aktywację powyższej usługi i związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. Ze względu na to, że od 14 kwietnia 2021 r. usługa **Pakiet HBO HD** ma jedynie charakter fakultatywny, to konsument decydując się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, może powiedzieć „nie” na zadane mu pytanie i nie przyjąć propozycji Petrotelu w zakresie aktywacji takiej usługi na etapie zawierania umowy. W związku z tym konsument ma możliwość zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług na warunkach promocyjnych bez jednoczesnego uruchomienia usługi dodatkowej **Pakietu HBO HD**.

[dowód: *pismo Petrotelu, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r., pismo Petrotelu z 5 grudnia 2023 r.*]

- [38] Dodatkowo od 14 kwietnia 2021 r. w ofercie Spółki dostępne są również promocyjne oferty dotyczące usługi telewizji lub pakietu usług, w przypadku których w związku z zawarciem umowy konsumentowi jest aktywowana usługa dodatkowa **Pakiet HBO HD**, która po upływie bezpłatnego okresu korzystania z niej jest automatycznie wyłączana przez Petrotel. W takim przypadku na etapie zawierania umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego taką usługę przedstawiciel Spółki w stacjonarnym salonie Petrotelu informuje konsumenta o uruchomieniu usługi **Pakiet HBO HD** na okres próby, po którym automatycznie zostanie wyłączona, możliwości skontaktowania się ze Spółką celem dalszego, odpłatnego korzystania z tej usługi po upływie okresu próby oraz wysokości opłat pobieranych za nią. Czyli w omawianej sytuacji Spółka będzie świadczyć konsumentowi odpłatną usługę **Pakiet HBO HD** po otrzymaniu stosownej informacji od niego (dalsze korzystanie z tej usługi jest zależne od aktywności konsumenta).

[dowód: *pismo Petrotelu, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r., pismo Petrotelu z 5 grudnia 2023 r.*]

Modyfikacje dotyczące usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**

- [39] Po 25 października 2022 r. w przypadku usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi** osoby uprawnione do zawierania umów w punktach sprzedaży Spółki są zobowiązane jedynie do poinformowania konsumenta o możliwości aktywacji takiej usługi dodatkowej w związku z zawieraniem umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji. Dlatego w omawianym przypadku aktualne pozostają ustalenia opisane w akapicie o numerze 36 powyżej, tj. dotyczące rodzaju informacji przekazywanych konsumentowi w zakresie usługi dodatkowej.

[dowód: *pismo Spółki z 26 października 2022 r., pismo Petrotelu z 31 sierpnia 2023 r., pisma Spółki, które wpłynęły do UOKiK 25 i 30 października 2023 r., pismo Spółki z 5 grudnia 2023 r.*]



[40] Następnie, po zaprezentowaniu informacji dotyczących usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi** przedstawiciel Spółki uprawniony do zawierania umów w salonach Petrotelu zadaje konsumentowi odrębne, dodatkowe pytanie o wyrażenie zgody na aktywację powyższej usługi oraz związany z tym obowiązek ponoszenia dodatkowych opłat. Ze względu na to, że od 26 października 2022 r. usługa **GigaNagrywarka Maxi** ma charakter fakultatywny, to konsument decydując się na skorzystanie z jednej z ofert promocyjnych, może powiedzieć „nie” na zadane mu pytanie i nie przyjąć propozycji Petrotelu w zakresie aktywacji takiej usługi na etapie zawierania umowy. W związku z tym konsument ma możliwość zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług na warunkach promocyjnych bez jednoczesnego uruchomienia usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**.

[dowód: *pismo Petrotelu, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r., pismo Petrotelu z 5 grudnia 2023 r.*]

Zasady rezygnacji z usług dodatkowych

[41] Zgodnie z wyjaśnieniami Petrotelu rezygnacja z usług dodatkowych jest możliwa w każdym momencie trwania umowy, w tym także w trakcie trwania bezpłatnego okresu korzystania z nich. Taki okres próby został określony w danym regulaminie promocji. Rezygnacja z danej usługi dodatkowej mogła i nadal może zostać złożona przez każdego konsumenta na jeden z następujących sposobów: poprzez przestanie stosownego oświadczenia na piśmie na adres Biura Obsługi Klienta Petrotelu, osobiście podczas wizyty konsumenta w punkcie sprzedaży Spółki oraz przez telefon.

[42] Powyżej określone zasady rezygnacji z usług dodatkowych nie ulegały zmianie przed, jak i po 13 kwietnia 2021 r., czy 25 października 2022 r.

[dowód: *pismo Spółki z 1 lutego 2018 r., pismo Petrotelu z 27 stycznia 2020 r., pismo Petrotelu z 26 października 2022 r., pismo Spółki z 31 sierpnia 2023 r., regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD/DVD stanowiących załączniki do: pism Petrotelu z 1 lutego 2018 r. i 27 stycznia 2020 r. oraz notatki z 21 grudnia 2023 r.*]

[43] O możliwości rezygnacji z jednej lub dwóch usług dodatkowych konsument jest informowany m.in. w danym regulaminie promocji. Przykładowo w tabeli zamieszczonej w punkcie III.4. wzorca umownego o nazwie: *Regulamin Promocji MM/P/O/MistrzowskaOferta/2018* Spółka wskazała, że:

- (...) Klient ma prawo rezygnacji z usługi *GigaNagrywarka Standard* w dowolnym momencie po aktywacji usługi *Telewizyjnej* bez ponoszenia dodatkowych opłat. W przypadku rezygnacji z usługi *GigaNagrywarka Standard* poprzez infolinię pod nr 24 365 33 88 Klient ma możliwość aktywacji *GigaNagrywarki Mini* za 0,00 zł na pozostały okres Umowy (...),

- (...) Klient ma możliwość rezygnacji z *Pakietu HBO HD* w dowolnym momencie po aktywacji *Usługi Telewizyjnej* za pośrednictwem infolinii 24 365 33 88 (...).

W świetle powyższych ustaleń dezaktywacja danej usługi dodatkowej przez konsumenta może nastąpić jedynie po zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

[dowód: *wzorce umowne o nazwach: Regulamin Promocji MM/P300/10/2017, Regulamin Promocji MM/P/O/MistrzowskaOferta/2018, Regulamin Promocji MM/P/NowaSML/2021, Regulamin Promocji MM/P/4K/2022, Regulamin Promocji MM/DlaPrzyjaciół Petrotel/2023, inne regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD/DVD stanowiących załączniki do: pism Petrotelu z 1 lutego 2018 r.*



i 27 stycznia 2020 r. oraz notatki z 21 grudnia 2023 r.]

Treść umowy oraz regulaminu promocji

- [44] W treści regulaminu promocji związanego z umową o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług została określona nazwa jednej lub dwóch usług/i dodatkowej/ych aktywowanej/ych konsumentowi w związku z zawarciem umowy, wysokość opłaty pobieranej za nią/e, a także długość okresu próby.

[dowód: wzorce umowne o nazwach: *Regulamin Promocji MM/P300/10/2017, Regulamin Promocji MM/P/O/MistrzowskaOferta/2018, Regulamin Promocji MM/P/NowaSML/2021, Regulamin Promocji MM/P/4K/2022, Regulamin Promocji MM/DlaPrzyjaciół Petrotel/2023, inne regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD/DVD stanowiących załączniki do: pism Petrotelu z 1 lutego 2018 r. i 27 stycznia 2020 r. oraz notatki z 21 grudnia 2023 r.]*

- [45] Ponadto informacja o nazwach usług dodatkowych aktywowanych konsumentowi i opłatach ponoszonych za korzystanie z każdej z nich nie była wskazywana w podpisywanej przez niego umowie o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług.

[dowód: *przykładowe umowy znajdujące się na płycie DVD+R stanowiącej załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r.]*

Długość okresu próby oraz wysokość opłat z tytułu świadczenia usług dodatkowych

- [46] Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono okoliczność mającą miejsce po zakończeniu bezpłatnego okresu korzystania z usług dodatkowych, tj. pobieranie przez Spółkę opłaty z tytułu ich świadczenia w wysokości określonej w danym regulaminie promocji, stanowiącym część umowy. Analiza materiałów przekazanych przez Spółkę wykazała również, że długość okresu próby jest uzależniona od warunków określonych w regulaminie promocji. Z tych samych powodów możliwe są również różnice w wysokości opłat pobieranych przez Petrotel za usługę dodatkową **Pakiet HBO HD**. Szczegóły zostały przedstawione w poniższej tabeli:

l.p.	nazwa usługi dodatkowej	okres niepobierania opłat za usługę dodatkową	wysokość miesięcznej opłaty oraz moment rozpoczęcia jej pobierania
1.	GigaNagrywarka Standard	pierwszy pełny okres rozliczeniowy	15,00 zł od 2. pełnego okresu rozliczeniowego
2.	GigaNagrywarka Maxi	pierwszy pełny okres rozliczeniowy	15,00 zł od 2. pełnego okresu rozliczeniowego
3.	Pakiet HBO HD	od 1. do 3. pierwszych okresów rozliczeniowych (w zależności od warunków promocji)	20,00 lub 25,00 zł od 2., 3. albo 4. okresu rozliczeniowego (w zależności od warunków promocji)

[dowód: wzorce umowne o nazwach: *Regulamin Promocji MM/P300/10/2017, Regulamin Promocji MM/P/O/MistrzowskaOferta/2018, Regulamin Promocji MM/P/NowaSML/2021, Regulamin Promocji MM/P/4K/2022, Regulamin Promocji MM/DlaPrzyjaciół Petrotel/2023, inne regulaminy promocji znajdujące się na płytach CD/DVD stanowiących załączniki do: pism Petrotelu z 1 lutego 2018 r. i 27 stycznia 2020 r. oraz notatki z 21 grudnia 2023 r.]*



elektroniczne załączniki m.in. do pisma złożonego przez Petrotel za pośrednictwem ePUAPu 26 października 2022 r.)],

2) *Bardzo proszę o sprawdzenie faktur, ponieważ zostają naliczane koszty w kwocie 14,99 zł za każdy miesiąc wliczając styczeń 2020 r. do tej chwili sierpień 2020 r. za korzystanie z funkcji GigaNagrywarka, niekorzystam z tej funkcji, oraz po podpisaniu umowy w roku 2019 funkcję tą wyłączyłam po podaniu mi instrukcji w Biurze Obsługi Klienta w Płocku. Bardzo proszę o korektę tych faktur przy najbliższym rozliczeniu za korzystanie z telewizji kablowej [pismo konsumentki z 12 sierpnia 2020 r., plik: [xx].pdf znajdujący się w podfolderze: [xx] (płyta DVD stanowiąca załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r. zawierającej elektroniczne załączniki m.in. do pisma złożonego przez Petrotel poprzez ePUAP 26 października 2022 r.)],*

3) *Proszę o wyjaśnienie podłączenia kanałów Giganagrywarka i HBO na moim kacie. Kanały te zostały włączone bez mojej prośby i wiedzy. W dniu 16.03.2021 w rozmowie telefonicznej zostałam poinformowana o wyłączeniu tych usług. Kanały te do chwili obecnej są aktywne na moim kacie (i za to nie zapłaciłam). Proszę o wyjaśnienie sprawy i zwrot kosztów, które poniosłam w związku z opłatą za w/w kanały, których nie chciałam i nie oglądałam. Jednocześnie informuję, że nie zgadzam się na podłączanie żadnych dodatkowych kanałów bez mojej wiedzy i zgody (...) [pismo konsumentki z 17 marca 2021 r., plik: [xx].pdf znajdujący się w podfolderze: [xx] (płyta DVD stanowiąca załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r. zawierającej elektroniczne załączniki m.in. do pisma wniesionego przez Spółkę za pośrednictwem ePUAPu 26 października 2022 r.)],*

4) *Zgłaszam po raz kolejny reklamację na naliczanie opłaty za GigaNagrywarkę Standard (...), usługa nie była przeze mnie zamawiana, poza tym już po poprzedniej fakturze prosiłem o jej wyłączenie przez infolinię. Kobieta z którą rozmawiałem, poinformowała mnie, że nic więcej poza zgłoszeniem telefonicznym nie muszę z tym robić, w związku z tym proszę o wystawienie faktury korygującej przed terminem płatności faktury tj. 15.04.2021r. (...) [mail konsumenta z 13 kwietnia 2021 r., plik: [xx].pdf znajdujący się w podfolderze: [xx] (płyta DVD stanowiąca załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r. zawierającej elektroniczne załączniki m.in. do pisma złożonego przez Petrotel poprzez ePUAP 26 października 2022 r.)],*

5) *Klient reklamuje pozycję giga nagrywarki na fakturze z sierpnia - zgłaszał wyłączenie 09.06.2021 nr not (...), twierdzi że później nie aktywował usługi ręcznie [mail pracownicy Petrotelu Sp. z o.o. z 5 sierpnia 2021 r., plik: [xx].pdf znajdujący się w podfolderze: [xx] (płyta DVD, która stanowi załącznik do notatki z 21 grudnia 2023 r. zawierającej elektroniczne załączniki m.in. do pisma wniesionego przez Spółkę za pośrednictwem ePUAPu 26 października 2022 r.)].*

Liczba aktywacji oraz dezaktywacji usług dodatkowych

Dane za wybrane okresy przed wprowadzeniem przez Spółkę zmian (przed wycofaniem przez Spółkę poszczególnych ofert hard-bundle z usługami dodatkowymi)

[51] Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę Prezes UOKiK ustalił, iż znaczna część konsumentów, którym w związku z zawieraną umową została aktywowana jedna lub dwie usługi/i dodatkowa/e zdecydowała się na jej/ich dezaktywację. Powyższe ustalenia obrazują

dane zamieszczone w tabeli:

nazwa usługi dodatkowej	liczba aktywacji danej usługi dodatkowej w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi telewizyjnej lub pakietu usług obejmującego usługę telewizyjną w ramach ofert <i>hard-bundle</i>		liczba dezaktywacji danej usługi dodatkowej w okresie bezpłatnym		ogólna liczba dezaktywacji danej usługi dodatkowej niezależnie od momentu złożenia rezygnacji	
	1.07.2020 r. - 30.09.2020 r.	1.07.2021 r. - 30.09.2021 r.	1.07.2020 r. - 30.09.2020 r.	1.07.2021 r. - 30.09.2021 r.	1.07.2020 r. - 30.09.2020 r.	1.07.2021 r. - 30.09.2021 r.
GigaNagrywarka Standard⁶	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
GigaNagrywarka Maxi⁷	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
Pakiet HBO HD⁸	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

tabela została opracowana na podstawie zestawienia przygotowanego przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z 20 września 2022 r. (punkt 27. pisma Petrotelu z 26 października 2022 r.)

- [52] Z danych przekazanych przez Spółkę wynika, iż przeważająca część abonentów rezygnuje z usług dodatkowych **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi** i **Pakiet HBO HD** w okresie bezpłatnym. Ponadto w toku postępowania ustalono również, że średnio ok. [xx]⁹ konsumentów rezygnuje z usług dodatkowych przed otrzymaniem trzeciej faktury, w której opłaty za nie są naliczane w pełnej wysokości np. w przypadku **Pakietu HBO HD** odsetek konsumentów rezygnujących z tej usługi w ww. okresie wynosi [xx]% (dane według stanu na 31 sierpnia 2021 r.).

[dowód: pismo Spółki z 26 października 2022 r., załącznik nr 1 do pisma Petrotelu, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r.]

Dane za okres po wprowadzeniu przez Petrotel (po wycofaniu przez Spółkę poszczególnych ofert hard-bundle z usługami dodatkowymi)

- [53] Analiza otrzymanych od Spółki informacji pozwoliła na ustalenie, że w sytuacji, gdy usługi **Pakiet HBO HD** i **GigaNagrywarka Maxi** mają jedynie charakter fakultatywny, to niewielu konsumentów zgadza się na ich aktywację i pobieranie za nie płatności. Ponadto na podstawie danych przekazanych przez Petrotel Prezes UOKiK ustalił również, iż po 13 kwietnia 2021 r.

⁶ 14 kwietnia 2021 r. Spółka zastąpiła usługę **GigaNagrywarka Standard** usługą **GigaNagrywarka Maxi**. Dlatego od tej daty przy zawieraniu umów w ramach ofert *hard-bundle* Spółka nie oferowała już usługi **GigaNagrywarka Standard**.

⁷ Jak wyżej.

⁸ 14 kwietnia 2021 r. Petrotel zaprzestał oferowania usługi dodatkowej **Pakiet HBO HD** w taki sposób, że jej aktywacja stanowiła warunek zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizyjnej lub pakietu usług obejmującego usługę telewizyjną na warunkach promocyjnych (patrz szerzej akapity o numerach 29 - 33 oraz 36 - 38 powyżej).

⁹ Średni procent konsumentów rezygnujących ze wszystkich usług dodatkowych ustalono na podstawie danych przedstawionych przez Petrotel w załączniku nr 1 do pisma, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r.

(w przypadku usługi dodatkowej **Pakiet HBO HD**) i po 25 października 2022 r. (w przypadku usługi dodatkowej **GigaNagrywarka Maxi**) znacznie mniej konsumentów decydowało się na dezaktywację ww. usług dodatkowych, które były im uruchamiane po wyrażeniu przez nich odrębnej zgody na ich świadczenie. Powyższe obrazuje poniższa tabela:

nazwa usługi dodatkowej	liczba wszystkich zawartych umów o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług	liczba aktywacji danej usługi dodatkowej w związku z zawarciem ww. umowy	liczba dezaktywacji danej usługi dodatkowej w okresie bezpłatnym	ogólna liczba dezaktywacji danej usługi dodatkowej niezależnie od momentu złożenia rezygnacji
	1.05.2023 r. - 31.08.2023 r.	1.05.2023 r. - 31.08.2023 r.	1.05.2023 r. - 31.08.2023 r.	1.05.2023 r. - 31.08.2023 r.
GigaNagrywarka Maxi	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
Pakiet HBO HD	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

tabela została opracowana na podstawie zestawienia przygotowanego przez Spółkę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z 6 października 2023 r. (załącznik nr 2 do pisma Spółki, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r.)

[dowód: załącznik nr 2 do pisma Petrotelu, które wpłynęło do UOKiK 30 października 2023 r.]

Podsumowanie

- [54] Reasumując, na podstawie wyjaśnień i materiałów przekazanych przez Spółkę ustalono fakt pobierania przez Petrotel płatności za jedną lub więcej aktywowaną/ych konsumentom usług/ę dodatkową/ych, tj. **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi** oraz **Pakiet HBO HD**, pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z jedną z powyżej wskazanych usług dodatkowych lub większą ich liczbą, o której mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287, z późn. zm., dalej: „ustawa o prawach konsumenta”, „upk”).

Na podstawie dokonanych ustaleń, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

- [55] Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców oraz konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o przepisy *uokik*. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku,



względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu¹⁰.

- [56] W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji w ramach ofert *hard-bundle*, w wyniku czego została im aktywowana również jedna lub dwie z następujących usług dodatkowych: **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi**, **Pakiet HBO HD**, co wiąże się z obowiązkiem ponoszenia przez konsumentów dodatkowych opłat.
- [57] Ponadto działania Petrotelu Sp. z o.o. nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. W tym przypadku naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania ww. Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [58] Prezes UOKiK zwraca uwagę również na to, że wszczęte przeciwko Petrotelowi postępowanie stanowi kolejny przykład ingerencji organu ochrony konsumentów wobec przedsiębiorców świadczących różnego rodzaju usługi telekomunikacyjne, którzy stosują lub stosowali podobne praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów (tak np. w decyzjach Prezesa Urzędu o numerach: DDK-20/2016, DOZIK-2/2019, DOZIK-20/2020, RKR-13/2021, DOZIK-7/2022, RKR-1/2023, dotyczących podobnych, jak zakwestionowane w niniejszym postępowaniu, praktyk innych przedsiębiorców).

Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- [59] Art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 *uokik* przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.
- [60] W związku z powyższym dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów* zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały łącznie trzy następujące przesłanki:
- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
 - 2) zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
 - 3) zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.
- [61] Wskazać także należy, że art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że, 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 ww. *ustawy* lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24

¹⁰ Wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania takich zobowiązań. Jeśli przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 *uokik* oraz zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

[62] W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Petrotel Sp. z o.o. zakazu określonego w art. 24 *ww. ustawy*, tj. kumulatywnego wystąpienia *ww. przesłanek* [punkty 1), 2) i 3)].

[63] Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

Status przedsiębiorcy

[64] Zgodnie z art. 4 pkt 1) *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. 2023 r. poz. 221, z późn. zm., dalej: „*Prawo przedsiębiorców*”). Stosownie do art. 4 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców* przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą.

[65] W przedmiotowej sprawie stroną postępowania jest przedsiębiorca, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, będący osobą prawną wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000079669. Tym samym Petrotel przy wykonywaniu działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych określonych w akapitach o numerach 15 oraz 16 powyżej podlega rygorom określonym w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie możliwości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

[66] Na gruncie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania danego przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy oraz zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy oraz zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów¹¹. Rozważenia

¹¹ Tak m.in. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: „SOKiK”) w wyroku z 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

[67] Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym Petrotel dopuścił się naruszenia dyspozycji art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* poprzez pobieranie od konsumentów wykraczających poza kwotę abonamentu opłat za świadczenie usług **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi** oraz **Pakiet HBO HD**, bez pozyskania od nich uprzedniej wyraźnej zgody na dokonanie takiej czynności. Zgodnie z art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.

[68] Art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* wymaga zatem oceny stanu faktycznego z uwzględnieniem następujących okoliczności:

a) dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy,

b) wyraźna zgoda konsumenta na dodatkową płatność oraz

c) moment udzielenia przez konsumenta wyraźnej zgody.

Przesłanka określona w lit. a) powyżej (dodatkowa płatność wykraczająca poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy)

[69] Aby uprawdopodobnić, że Petrotel swoim zachowaniem mógł dopuścić się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, działając w sprzeczności z art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*, ocenić należy najpierw, czy opłaty za usługi **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi** oraz **Pakiet HBO HD** mogą stanowić dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne.

[70] *Ustawa o prawach konsumenta* nie definiuje pojęcia *dodatkowej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy*. W ocenie Prezesa Urzędu za uzgodnione wynagrodzenie, o którym mowa w art. 10 ust. 1 *upk*, należy uznać stałą, cykliczną opłatę abonamentową za świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zdaniem Prezesa UOKiK pojęcie *uzgodnionego wynagrodzenia* powinno być rozpatrywane łącznie z pojęciem *głównych obowiązków umownych przedsiębiorcy*, gdyż w ramach art. 10 ust. 1 *upk* tworzą one funkcjonalną całość. W związku z tym o dodatkowym charakterze płatności decyduje przede wszystkim fakt, że opłata za daną usługę wykracza poza kwotę miesięcznego zobowiązania konsumenta w postaci abonamentu należnego z tytułu świadczenia głównych (podstawowych) usług telekomunikacyjnych (np. telewizji).

[71] Mając bowiem na uwadze obecny kształt ofert telekomunikacyjnych, w których usługi wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych, dostępu do programów telewizyjnych w wybranym przez konsumenta wariantcie oraz pakietów internetowych współwystępują z usługami o charakterze wzbogacającym (np. umożliwiającymi dostęp do serwisów multimedialnych, zapewniającymi ochronę korzystania z Internetu) kluczowe dla uznania, czy mamy do czynienia z usługą generującą dodatkową płatność w rozumieniu art. 10 ust. 1 *upk* jest przyjęcie, iż głównym zobowiązaniem umownym przedsiębiorcy jest



to, co zobowiązał się on świadczyć konsumentowi w ramach cyklicznej opłaty z tytułu abonamentu. Kryterium kluczowym jest tu zatem wykroczenie dodatkowej płatności poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy, czyli comiesięczny abonament¹².

- [72] W przedmiotowym stanie faktycznym głównym obowiązkiem Spółki jest świadczenie usługi telewizyjnej. Do podstawowych obowiązków umownych przedsiębiorców świadczących taką usługę zaliczyć można m.in. zapewnienie dostępu do programów telewizyjnych z wybranego przez konsumenta pakietu. To właśnie świadczenia tego typu usługi oczekuje zwykle konsument decydujący się na zawarcie z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym umowy, której przedmiotem jest świadczenie usługi telewizyjnej lub pakietu usług obejmującego usługę telewizyjną.
- [73] Usługi określone w punktach I.1) - I.3) sentencji niniejszej decyzji mają zróżnicowany charakter. Usługi *GigaNagrywarka Standard* oraz *GigaNagrywarka Maxi* umożliwiają nagrywanie i odtwarzanie programów telewizyjnych za pośrednictwem dekodera. Z kolei *Pakiet HBO HD* jest usługą o charakterze rozrywkowym zapewniającą dostęp do dodatkowych kanałów (nieдостаępnych w podstawowym pakiecie wybranym przez konsumenta), tj. *HBO*, *HBO 2*, *HBO 3* w jakości HD oraz aplikacji *HBO MAX* (do 7 marca 2022 r. - *HBO GO*) [odtworzenie materiałów audiowizualnych na różnych urządzeniach w opcji online]. Usługi *GigaNagrywarka Standard*, *GigaNagrywarka Maxi* oraz *Pakiet HBO HD*, stanowią jedynie pewnego rodzaju wzbogacenie oferty Spółki oraz mają charakter subsydiarny do świadczonej przez nią usługi głównej, tj. telewizyjnej lub pakietu usług obejmującego usługę telewizyjną. Umowa o świadczenie usługi telewizyjnej lub ww. pakietu w przypadku dezaktywacji usług dodatkowych nie traci ani nie zmienia swojego charakteru. O wzbogacającym charakterze usług świadczy również fakt, że konsument może w dowolnym momencie dezaktywować ww. usługi dodatkowe. Na uboczny charakter usług *GigaNagrywarka Standard*, *GigaNagrywarka Maxi* oraz *Pakiet HBO HD* wskazała także sama Spółka określając je m.in. jako usługi dodatkowe np. w treści stosowanych przez nią wzorców umownych (m.in. w regulaminach promocji).
- [74] Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że opłata/y z tytułu świadczenia jednej lub dwóch usług dodatkowych, tj. *GigaNagrywarka Standard*, *GigaNagrywarka Maxi* lub *Pakiet HBO HD*, wynikająca/e z braku dezaktywacji po upływie bezpłatnego okresu korzystania z niej/ch nie jest/są uwzględniona/e w stałej, cyklicznej (miesięcznej) opłacie abonamentowej za korzystanie z głównej usługi telekomunikacyjnej stanowiącej przedmiot umowy, tj. usługi telewizyjnej lub pakietu usług obejmującego usługę telewizyjną¹³. W konsekwencji w przypadku braku dezaktywacji jednej lub dwóch usług dodatkowych konsumenta zobowiązywano do ponoszenia kosztów wykraczających poza kwotę abonamentu ustalonego na etapie zawierania umowy.
- [75] Z powyższych rozważań wynika zatem, że płatności związane z przedmiotowymi usługami mogą stanowić dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Spółki, o których mowa w art. 10 ust. 1 *upk*.

¹² Podobnie Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 21 czerwca 2021 r., sygn. akt VII AGa 731/19.

¹³ *Ibidem*. Zgodnie z ustaleniami opłata/y naliczana/e konsumentowi po okresie próbnym nie były i nadal nie są uwzględniane w wysokości comiesięcznej opłaty abonamentowej za usługę główną, tj. usługę telewizyjną (akapit o numerze 47 powyżej).



Prześlanka określona w lit. b) powyżej (wyrażna zgoda konsumenta na dodatkową płatność)

- [76] Stosownie do art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*, przedsiębiorca zobowiązany jest uzyskać wyrażną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy. Wcześniej wskazano, że opłaty związane z usługami **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi** i **Pakiet HBO HD** - w ocenie Prezesa Urzędu - mogą stanowić dodatkową płatność wykraczającą poza główne obowiązki umowne Spółki. Dla możliwości przypisania Spółce stosowanych praktyk, wskazanych w punktach I.1) - I.3) **sentencji niniejszej decyzji**, konieczne jest zatem uprawdopodobnienie, że Petrotel, wbrew dyspozycji art. 10 ust. 1 *upk*, nie uzyskiwał od konsumentów - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji wyrażnej zgody na dodatkową/e płatność/ci związaną/e z usługą/ami **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi** oraz **Pakiet HBO HD**.
- [77] Na gruncie obowiązującej *ustawy o prawach konsumenta* pojęcie *uzyskania wyrażnej zgody konsumenta* nie zostało zdefiniowane. Nie ulega jednak wątpliwości, że taka zgoda powinna być jasna i wyrażna. Wyrażenie *wyrażnej zgody* należy rozumieć jako wymagające podjęcia przez konsumenta działania: *Zastosowanie w tym celu domyślnie zaznaczonego pola lub umieszczenie klauzuli w warunkach ogólnych najprawdopodobniej nie będzie stanowiło spełnienia tych wymagań*¹⁴. Zgoda konsumenta na dodatkowe płatności **nie może być więc dorozumiana** z oświadczenia o zapoznaniu się z wzorcami umów składającymi się na umowę ani przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności¹⁵. Udzielenie zgody powinno sprowadzać się do stwierdzenia „tak” lub „nie” (lub podobnego stwierdzenia, ewentualnie w formie graficznej poprzez zaznaczenie przez konsumenta odpowiedniego pola) opatrzonego informacjami dotyczącymi usługi, której zgoda ta dotyczy, konkretnych wysokości opłat z nią związanych oraz szczególnych zasad odnoszących się do świadczenia przedmiotowej usługi (np. poinformowanie konsumenta o długości okresu bezpłatnego korzystania z usługi). Z tego względu zgoda, aby móc zostać uznana za wyrażną, powinna być również wyodrębniona spośród postanowień wzorca umowy¹⁶.
- [78] O wyrażeniu zgody na dodatkową płatność można mówić jedynie w sytuacji, w której konsumentowi pozostawiony jest realny wybór w przedmiocie aktywacji usługi i związanych z nią opłat. Istotą mechanizmu zgody jest bowiem możliwość jej nieudzielenia. *Ustawa o prawach konsumenta* zapewnia w ten sposób konsumentowi możliwość podjęcia decyzji co do opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami w sposób świadomy oraz dobrowolny¹⁷. Zdaniem Prezesa UOKiK brak możliwości wyboru przez konsumenta powoduje, że udzielana przez niego zgoda nie jest swobodna, a w konsekwencji nie spełnia wymogów art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.

¹⁴ Wytyczne Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (dalej: „Wytyczne”), str. 57.

¹⁵ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

¹⁶ Pogląd ten znajduje odzwierciedlenie w *Wytycznych*, str. 57.

¹⁷ B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

- [79] Tymczasem ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji w salonach Petrotelu (do 13 kwietnia 2021 r. lub do 25 października 2022 r.¹⁸) konsumenci nie byli pytani oraz nie wyrażali dodatkowej zgody na aktywację usług dodatkowych związanych z usługą telewizji, a jedynie byli informowani o aktywacji jednej lub dwóch usług/ dodatkowej/ych. W tym przypadku, w ocenie Prezesa UOKiK, za przejaw udzielonej przez konsumenta zgody nie sposób natomiast było uznać wyrażenia przez konsumenta woli zawarcia umowy na warunkach określonych w zaproponowanym mu regulaminie promocji¹⁹. Ponadto zdaniem Prezesa UOKiK brak dezaktywacji usług aktywowanych automatycznie nie mógł być uznany za dorozumiane wyrażenie zgody na dodatkową płatność związaną z usługami **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi** i **Pakiet HBO HD** zgodnie z art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, gdyż taka sytuacja następowała już po zawarciu umowy w ramach promocyjnych ofert *hard-bundle*²⁰.
- [80] Ponadto - wbrew twierdzeniom Petrotelu - za wyrażenie zgody nie może być także uznana sytuacja, w której konsument akceptuje ogólne warunki oferty oraz w konsekwencji składa oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką na zasadach określonych w danym regulaminie promocji. W omawianej kwestii należy zauważyć również, że usługi dodatkowe **GigaNagrywarka Standard**, **GigaNagrywarka Maxi** oraz **Pakiet HBO HD** nie mogą być traktowane jako usługi równorzędne do usługi głównej, tj. telewizji, która była świadczona przez Petrotel w ramach oferowanych przez Spółkę pakietów. Jak wskazano powyżej, usługi te nie stanowią głównego świadczenia, mają charakter subsydiarny, a opłaty związane z nimi wykraczają poza abonament ustalony na etapie zawarcia umowy. Z tego względu zgodnie z art. 10 ust. 1 *upk* w celu pobierania opłat za świadczenie danej usługi dodatkowej Spółka musi otrzymać od konsumenta wyraźną zgodę w tym zakresie, co jednak nie występowało w praktyce Petrotelu w przypadku ofert *hard-bundle* z usługami dodatkowymi.
- [81] Dla stwierdzenia, iż praktyki stosowane przez Spółkę mogą być sprzeczne z art. 10 *upk* bez znaczenia pozostaje również okoliczność, iż świadczone przez nią usługi dodatkowe w części wzorców umów były określane jako niezbędne do zawarcia umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji na warunkach promocyjnych, a zawarcie lub zmiana takiej umowy bez jednoczesnej konieczności aktywacji jednej lub dwóch usług dodatkowych była możliwa co do zasady na warunkach standardowych (bez promocji, czyli w normalnych cenach cennikowych). Powyższe jest związane również z tym, że Spółka tylko w nielicznych ofertach promocyjnych nie przewidywała obowiązkowej aktywacji usług dodatkowych.
- [82] Ponadto uznanie przez Spółkę w niektórych stosowanych przez nią wzorcach umownych, iż świadczone przez nią usługi dodatkowe, tj. **GigaNagrywarka Standard** i **Pakiet HBO HD**, stanowiły nieodłączny element przedstawionej konsumentowi oferty promocyjnej, nie mogło powodować, iż usługi te traciły charakter usługi dodatkowej. Dlatego, w ocenie Prezesa Urzędu, w celu pobierania przez przedsiębiorcę opłat z tytułu świadczenia powyższych usług konsument musiał udzielić wyraźnej zgody na związaną z ich aktywacją dodatkową płatność. Bez znaczenia dla tej oceny pozostawało również przekazywanie przez Petrotel na etapie

¹⁸ Patrz szerzej w części ustalającej decyzji, tj. akapity o numerach: 29 - 33 oraz 36 - 40 powyżej.

¹⁹ Podobnie SOKiK m.in. w wyroku z 1 lipca 2019 r., sygn. akt XVII AmA 18/17.

²⁰ *Ibidem*.



zawierania umowy w czasie osobistych wizyt konsumentów w punktach sprzedaży Spółki informacji dotyczących aktywacji jednej lub dwóch usług dodatkowych i możliwości rezygnacji z niej/nich. Należy bowiem zaznaczyć, że decyzja konsumenta dotycząca opcji wiążącej się z dodatkowymi płatnościami powinna zostać podjęta w sposób świadomy i dobrowolny.

- [83] W uzupełnieniu powyższego wyводу Prezes UOKiK wskazuje również, że wyraźna zgoda to zgoda udzielona przy pełnej świadomości i wiedzy, na co konsument w danym przypadku się zgadza. Z tego względu wszelkie informacje dotyczące dodatkowej płatności konsument powinien otrzymać w sposób czytelny i przejrzysty, tak aby w chwili wyrażenia zgody zdawał sobie sprawę z konsekwencji związanych z taką decyzją. Powyższe nie oznacza jednak, iż świadomość konsumenta w przedmiocie możliwości pobierania przez Spółkę dodatkowych płatności jest jedynym warunkiem, jaki powinien być spełniony w świetle art. 10 ust. 1 *upk*. W tej kwestii Prezes Urzędu po raz kolejny zwraca uwagę na to, że udzielenie wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy będzie miało miejsce jedynie w sytuacji zapewnienia konsumentowi realnego wyboru w tym zakresie, co jednak mogło nie występować w praktyce Petrotelu.
- [84] W świetle powyższego, w niniejszej sprawie uprawdopodobniono, że Petrotel Sp. z o.o. mogła nie uzyskiwać wyraźnej zgody konsumentów na dodatkowe płatności związane z usługami, o których mowa w **punktach I.1) - I.3) sentencji niniejszej decyzji**, do czego zobowiązana była dyspozycją art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*.

Przesłanka określona w lit. c) powyżej (moment udzielenia wyraźnej zgody przez konsumenta)

- [85] W omawianym stanie faktycznym mogła nie zostać spełniona przesłanka określona w lit. b) powyżej w okolicznościach opisanych w lit. a) powyżej, co oznacza, że Petrotel²¹ mógł nie uzyskiwać od konsumentów wyraźnej zgody na dodatkowe płatności związane z usługami **GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi i Pakiet HBO HD**. Niezależnie od tego poniżej zostanie jednak omówiona także przesłanka wskazana w lit. c) powyżej.
- [86] Ustawodawca wyznacza treścią art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* ostateczny moment, w którym przedsiębiorca najpóźniej powinien uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za jego główne obowiązki umowne. Takim ostatecznym momentem jest chwila wyrażenia przez konsumenta woli związania się daną umową. Jak przyjmuje się w doktrynie, chwilą wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową jest moment, w którym konsument przez jakiegokolwiek zachowanie wyraził swą wolę związania się umową o określonej treści niezależnie od tego, kiedy to oświadczenie woli konsumenta dotarło do przedsiębiorcy²².
- [87] W przedmiotowym stanie faktycznym Petrotel Sp. z o.o., stosownie do art. 10 ust. 1 *upk*, jest zobowiązana uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na dodatkowe płatności związane z usługami dodatkowymi najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji.

²¹ Zgodnie z poczynionymi ustaleniami Spółka rozpoczęła pozyskiwanie odrębnej zgody na świadczenie usług dodatkowych **Pakiet HBO HD** (od 14 kwietnia 2021 r.) oraz **GigaNagrywarka Maxi** (od 26 października 2022 r.) przy zawieraniu umów z konsumentami. Ponadto 14 kwietnia 2021 r. Spółka zastąpiła usługę **GigaNagrywarka Standard** usługą **GigaNagrywarka Maxi**. Z tego względu od tej daty przy zawieraniu umów nie oferuje już usługi **GigaNagrywarka Standard**. Szerzej opisano to w akapitach o numerach: 29 - 33 oraz 36 - 40 powyżej

²² B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostak (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, Warszawa 2014, System Informacji Prawnej Legalis.

- [88] Natomiast model przyjęty przez Petrotel (obowiązujący do 13 kwietnia 2021 r. w zakresie usług dodatkowych *GigaNagrywarka Standard* oraz *Pakiet HBO HD*, a do 25 października 2022 r. w przypadku usługi *GigaNagrywarka Maxi*), który przewidywał, iż aktywacja jednej lub dwóch usług dodatkowych następowała w sposób automatyczny (domyślny) przy zawarciu umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji, zdaniem Prezesa Urzędu, mógł nie spełniać wymogów odnoszących się do chwili wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody na dodatkowe płatności określonej w art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*. Takie stwierdzenie jest związane z tym, że z uwagi na sposób ukształtowania warunków promocji (np. *Pakiet HBO HD/GigaNagrywarka Standard stanowi integralną część Promocji, Opłaty Abonamentowe za usługi dodatkowe niezbędne do skorzystania z Promocji*), konsument nie mógł podjąć w sposób świadomy i dobrowolny decyzji dotyczącej opcji wiążących się z dodatkowymi płatnościami.
- [89] Ponadto, w ocenie Prezesa UOKiK, fakt uiszczania przez konsumentów opłat za daną usługę dodatkową po zawarciu umowy (np. do czasu złożenia rezygnacji z danej usługi dodatkowej) nie może być uznany za następcze, dorozumiane udzielenie przez nich wyraźnej zgody na jej aktywację i pobieranie za nią płatności. W tym przypadku konsumenci w dalszym ciągu nie wyrazili zgody we właściwym momencie, o którym mowa w art. 10 ust. 1 *upk*.

Podsumowanie w zakresie możliwości naruszenia przez Petrotel art. 10 ust. 1 upk

- [90] Mając na uwadze powyższe, w przedmiotowej sprawie brak jest wątpliwości co do charakteru usług *GigaNagrywarka Standard*, *GigaNagrywarka Maxi* i *Pakiet HBO HD* oraz związanych z nimi opłat. Ze względu na subsydiarność ww. usług pobieranie opłat z ich tytułu może mieć miejsce jedynie w sytuacji wyrażenia przez konsumenta wyraźnej zgody najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową. W omówionym stanie faktycznym okoliczność informowania konsumentów o aktywacji jednej lub dwóch ww. usług dodatkowych i związanych z nimi opłatach w przypadku zawierania umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji w czasie osobistych wizyt konsumentów w Punktach Obsługi Klienta Petrotelu - w ocenie Prezesa Urzędu - mogły nie spełniać wymogu uzyskania przez Spółkę wyraźnej zgody na dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne. Za wyrażenie takiej zgody nie mogła być także uznana sytuacja, w której konsument akceptował ogólne warunki oferty oraz w konsekwencji składał oświadczenie o zawarciu przez niego umowy ze Spółką.
- [91] Podsumowując, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika możliwość pobierania przez Petrotel opłat/y z tytułu usług/i *GigaNagrywarka Standard*, *GigaNagrywarka Maxi* lub *Pakiet HBO HD* obciążających/ej konsumentów dodatkowymi/a płatnościami/a, która/e wykracza/ją poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy bez uzyskania przez niego wyraźnej zgody w tym zakresie w przypadku każdej z powyżej określonych usług dodatkowych. W konsekwencji należy uznać za uprawdopodobnione naruszenie przez Spółkę art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* w zakresie praktyk opisanych w punktach I.1), I.2) oraz I.3) *sentencji niniejszej decyzji*.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

- [92] Przypisanie przedsiębiorcy praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, możliwe jest tylko w przypadku wykazania, iż godzi ona również w zbiorowy interes konsumentów. *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* nie definiuje



zbiorowego interesu konsumentów. W tym zakresie ww. ustawa ogranicza się jedynie do sprecyzowania, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3).

- [93] Przez **zbiorowy interes konsumentów** należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i, przynajmniej potencjalnie, zagraża ono, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie powyższej przesłanki nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.
- [94] W niniejszej sprawie możliwe jest naruszenie interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Petrotel Sp. z o.o. odnoszą się bowiem do wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji w oparciu o wzorce umowne przewidujące, iż aktywacja jednej lub dwóch usług dodatkowych była niezbędna do zawarcia ww. umowy na warunkach promocyjnych lub usługa/i dodatkowa/e stanowiła/y integralną część promocji/umowy dotyczącej usługi telewizji i wszystkich konsumentów, którzy mogli zawrzeć ze Spółką taką umowę.
- [95] Zachowanie Spółki może naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Konieczność ponoszenia opłat za usługi dodatkowe aktywowane w sposób opisany w akapitach o numerach: 19 - 24, 26 oraz 34 - 35, na które to opłaty konsumenci nie udzielili wyraźnej zgody w chwili zawierania umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług, który obejmował usługę telewizji, może naruszać ich interesy ekonomiczne. O naruszeniu takich interesów konsumentów może świadczyć między innymi fakt otrzymywania przez Spółkę reklamacji od konsumentów, których przedmiot stanowiła aktywacja jednej lub dwóch usług dodatkowych w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług, czy fakt naliczenia im opłaty za jedną lub dwie usługi dodatkowe w związku z np. brakiem wyrażenia zgody na jej/ich aktywację (akapity o numerach 48 - 50 powyżej).
- [96] Ponadto praktyki Petrotelu mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów w aspekcie pozaekonomicznym, tj. pozbawiać konsumentów prawa uczestniczenia w rynku, na którym działają przedsiębiorcy respektujący uprawnienia przyznane konsumentom w przepisach powszechnie obowiązującego prawa i wywoływać u nich przekonanie, że w każdej ofercie znajduje się „haczyk”, który musi zostać przez konsumenta odnaleziony.
- [97] Dodatkową uciążliwość uznawaną przez Prezesa UOKiK za naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów stanowiła również konieczność podejmowania przez konsumentów działań w celu dezaktywacji niechcianych usług dodatkowych oraz uniknięcia opłat za ich świadczenie, co może narażać konsumentów na utratę przez nich czasu. Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu rezygnacji z usługi dokonuje znaczna liczba konsumentów (akapity o numerach 51 i 52 powyżej). Poświęcenia czasu wymaga również zgłoszenie przez konsumenta reklamacji na stosowane przez Spółkę praktyki.
- [98] W rozpatrywanej sprawie możemy mieć więc do czynienia z zachowaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.



[99] Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Petrotel Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy

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

[101] Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą²³. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń oraz korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej.

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

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *uokik*,
- 2) zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 3) uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Spełnienie przesłanki z punktu 1) zostało opisane w akapitach o numerach 59 - 99 powyżej. Konieczne jest zatem zbadanie, czy w tej sprawie zostały spełnione również dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej.

²³ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., str. 1048.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę [prześlanka określona w punkcie 2)]

[103] W przedmiotowej sprawie, Spółka w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wraz z propozycją zmiany procedur zawierania umów zmierzającą do zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji oraz usunięcia skutków ich stosowania.

[104] Następnie w toku prowadzonego postępowania, Spółka poinformowała Prezesa UOKiK o:

- zmianie zasad aktywacji usług dodatkowych przy zawieraniu umów o świadczenie usług telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji

oraz

- ponownym rozpatrzeniu reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za korzystanie z danej usługi dodatkowej, które uprzednio zostały rozpatrzone przez Petrotel w całości lub częściowo negatywnie. Po dokonaniu ponownej analizy Spółka uwzględniła ww. reklamacje w całości.

Z uwagi na wskazane powyżej okoliczności Prezes UOKiK mailowo wskazał Petrotelowi na konieczność dokonania zmian w jej propozycji zobowiązania z 26 października 2022 r.

[105] 6 października 2023 r. Spółka przedstawiła zmodyfikowaną propozycję zobowiązania. Nowa propozycja dotyczyła tylko usunięcia skutków stosowania zarzuconych Spółce przez Prezesa UOKiK praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i była ograniczona do umów zawartych do 25 października 2022 r. Taki zakres nowej propozycji zobowiązania Spółki był związany z tym, że 26 października 2022 r. Spółka zaprzestała oferowania ostatniej z usług dodatkowych (**GigaNagrywarka Maxi**) w taki sposób, że jej aktywacja była obowiązkowa przy zawarciu umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji na warunkach promocyjnych²⁴. Aktualnie, usługi dodatkowe (**GigaNagrywarka Maxi** oraz **Pakiet HBO HD**) mają charakter opcjonalny i są proponowane konsumentom na zmienionych zasadach w przypadku każdej oferty promocyjnej²⁵. Przedstawiona przez Spółkę nowa propozycja zobowiązania w dalszym ciągu nie spełniała oczekiwań Prezesa UOKiK.

[106] W związku z powyższym, w ramach prowadzonego postępowania - na skutek uwag Prezesa UOKiK - Spółka wprowadzała kolejne zmiany w treści propozycji zobowiązania z 6 października 2023 r. w dalszej korespondencji. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania uwzględniającą wszystkie zastrzeżenia Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła w piśmie z 20 grudnia 2023 r. Treść zobowiązania została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji, tj. w punktach I.A. - I.D. (str. 1 - 10).

[107] Powyższe wskazuje, że prześlanka określona w punkcie 2) również została spełniona.

Nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania [prześlanka określona w punkcie 3)]

[108] Z ustaleń poczynionych przez Prezesa Urzędu wynika, że Petrotel zaprzestał oferowania usług dodatkowych w taki sposób, że zgodnie z treścią regulaminów promocji ich aktywacja

²⁴ Zmiany zasad aktywacji poszczególnych usług dodatkowych zostały szerzej omówione w akapitach o numerach 29 - 33 oraz 36 - 40 powyżej.

²⁵ Jak wyżej.

była obowiązkowa przy zawarciu umowy o świadczenie usługi telewizji lub pakietu usług obejmującego usługę telewizji na warunkach promocyjnych. Aktualnie, usługi dodatkowe mają charakter opcjonalny i są proponowane konsumentom na zmienionych zasadach w przypadku każdej oferty promocyjnej. Powyższe nie zmienia faktu, że stosowane przez Spółkę praktyki, tj. wymienione w punktach I.1), I.2) oraz I.3) sentencji niniejszej decyzji, spowodowały naruszenie interesów konsumentów, którego skutki nie zostały do dziś w całości usunięte. W związku z tym Spółka zobowiązała się do usunięcia skutków ich stosowania (z ograniczeniem do umów w ramach ofert *hard-bundle* zawartych do 25 października 2022 r.). Zobowiązanie Petrotelu zakłada też poinformowanie szerokiego grona konsumentów o niedopuszczalności określonych działań przedsiębiorcy.

[109] Uwzględniając ostateczne założenia zobowiązania przedstawionego przez Petrotel, Prezes Urzędu uznał za zasadne jego przyjęcie (punkty I.A. - I.D. sentencji niniejszej decyzji). Treść zobowiązania Spółki jest jednoznaczna i precyzyjna, a także umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Ponadto przedmiot zobowiązania Spółki pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi jej przez Prezesa UOKiK praktykami.

[110] Odnosząc się do przysporzeń zaproponowanych przez Spółkę w celu usunięcia skutków stosowanych praktyk, należy w pierwszej kolejności wskazać grupę konsumentów, których dotyczy zobowiązanie.

[111] Zobowiązania Petrotelu wskazane w punktach I.A. oraz I.B. sentencji niniejszej decyzji obejmą wszystkich konsumentów, którzy:

a) ponieśli jakiegokolwiek koszty za daną usługę dodatkową pomimo tego, że nie udzielili wyraźnej zgody na pobieranie od nich opłat za daną usługę dodatkową

oraz

b) złożą reklamacje dotyczącą obciążenia ich opłatą za usługę dodatkową **GigaNagrywarka Maxi** w terminie szczegółowo opisanym w akapicie numer 113 poniżej

albo

c) zawarli umowę wraz z daną usługą dodatkową pomiędzy 1 stycznia 2016 r. lub dniem wprowadzenia danej usługi dodatkowej do oferty Spółki (w sytuacji gdy był późniejszy niż 1 stycznia 2016 r.) a 25 października 2022 r. oraz zrezygnowali z niej przed otrzymaniem 4 (czwartej) faktury zawierającej naliczenie w pełnej wysokości za daną usługę dodatkową. Ponadto konsumenci, którzy zawarli taką umowę powinni pozostawać abonentami Petrotelu po 31 grudnia 2017 r.

Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie rekompensaty do grona konsumentów, których dotknęły finansowe konsekwencje praktyk (ponieśli koszty za jedną lub kilka usług dodatkowych pomimo braku wyrażenia na takie opłaty zgody), a Spółka wcześniej nie zwróciła im nienależnie pobranych opłat (w szczególności w wyniku postępowania reklamacyjnego). Wielkość oraz rodzaj przyznanych korzyści uzależnione będą od sytuacji poszczególnych konsumentów (szerzej opisane w akapitach o numerach 113 i 114 poniżej). Ponadto Petrotel wyjaśnił, że osoby spełniające łącznie kryteria określone w lit. a) i b) albo lit. a) i c) powyżej otrzymają należną im rekompensatę niezależnie od tego, czy w dniu realizacji zobowiązania będą jego abonentami w związku z wykonywaniem jakiegokolwiek umowy o świadczenie usług



świadczenia (akapity o numerach 51 i 52 powyżej). Z tego względu rekompensata określona w podpunkcie ii. została ograniczona do grupy konsumentów, którzy wyłączyli daną usługę dodatkową najpóźniej przed otrzymaniem czwartej (4) faktury zawierającej naliczenie w pełnej wysokości za daną usługę dodatkową.

- [115] W świetle powyższego, w aspekcie ekonomicznym konsumenci uzyskują realną korzyść.
- [116] Forma rekompensaty dostosowana jest również do aktualnego statusu abonenta Petrotelu (aktualny/były). Aktualnym abonentom Spółki rekompensata zostanie przyznana w sposób automatyczny, tj. bez konieczności dokonywania przez nich jakichkolwiek czynności (**punkty I.A.1. lit. b. i I.B.1. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**). W przypadku byłych abonentów lub aktualnych abonentów, którzy w złożonej reklamacji wskazali, że ich oczekiwaniem jest bezpośredni zwrot opłat na konto (nie w formie np. upustu na kolejnej fakturze), konieczne będzie podanie przez nich numeru rachunku bankowego. Za to kontakt w celu uzyskania takiego numeru nastąpi z inicjatywy Spółki (**punkty I.A.1. lit. c., I.A.2. lit. b. i I.B.2. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**). Konsument będzie mógł przekazać Spółce numer rachunku bankowego na różne sposoby, tj. poprzez wypełnienie formularza, wysłanie wiadomości na wskazany adres mailowy, kontakt z infolinią Spółki (rozmowa zostanie zarejestrowana) lub w czasie wizyty w Punktach Obsługi Klienta Petrotelu (**punkt I.C.5. sentencji niniejszej decyzji**). W tej kwestii Spółka zobowiązała się również do tego, że w przypadku gdy w czasie rozmowy z konsultantem telefonicznym okaże się, że numer rachunku bankowego konsumenta uległ zmianie w stosunku do numeru takiego rachunku posiadanego przez Petrotel, nie będzie konieczne jego dodatkowe potwierdzenie przez konsumenta przy użyciu formy dokumentowej²⁶ (**punkt I.C.5. lit. b. sentencji niniejszej decyzji**). Natomiast pozostałe sposoby przekazania numeru rachunku bankowego spełniają kryteria formy dokumentowej, tj. niewymagającej odręcznego podpisu konsumenta, czyli np. wysłanie maila, wypełnienie formularza na stronie internetowej (**punkt I.C.5. sentencji niniejszej decyzji**)²⁷. Ponadto Petrotel skieruje do konsumentów indywidualną korespondencję związaną z przyznaniem im jednej z powyższych rekompensat (np. treść maili/pism została określona w **punktach I.C.8. - I.C.12. sentencji niniejszej decyzji**). Takie rozwiązania, w ocenie Prezesa UOKiK, umożliwią konsumentom skorzystanie z przysługującej rekompensaty w jak największym zakresie bez podejmowania przez nich zbyt dużego wysiłku w związku z propozycją Petrotelu.
- [117] Pożądanym dopełnieniem ww. zobowiązań będzie opublikowanie na stronie internetowej Spółki komunikatu zawierającego m.in. informację o wydaniu decyzji przez Prezesa UOKiK. Komunikat będzie odsyłał konsumentów do podstrony z treścią oświadczenia zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania Spółki i hiperłącze (link) do treści niniejszej decyzji. W oświadczeniu konsumenci zostaną m.in. poinformowani o zasadach przekazania Spółce numeru rachunku bankowego celem uzyskania zwrotu należnych im kwot. Działania te spełnią funkcję prewencyjną i edukacyjną wobec innych uczestników rynku, a także pozwolą ustrzec przedsiębiorców oraz konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań. Realizacja zadeklarowanych przez Petrotel działań informacyjno-edukacyjnych pozwoli na zrekompensowanie faktu, iż na skutek kwestionowanych działań Spółki mogły zostać również

²⁶ Forma dokumentowa została określona w art. 77² ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610, z późn. zm., dalej: „Kodeks cywilny”).

²⁷ Forma dokumentowa została określona w art. 77² Kodeksu cywilnego.

naruszone pozaekonomiczne interesy nieoznaczonego kręgu obecnych oraz potencjalnych klientów Petrotelu.

[118] Spółka z uwagi na kwestie organizacyjne oraz techniczne zaproponowała różne terminy realizacji poszczególnych jej zobowiązań, które zostały szczegółowo określone w punktach I.A. - I.D. sentencji niniejszej decyzji (np. miesiąc lub 2 miesiące od przekazania przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego, do 14 lub 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji). Przykładowo wskazane powyżej terminy są związane z liczbą osób objętych zobowiązaniem, faktem, iż rekompensatą zostaną objęci również konsumenci, którzy od np. [xxxxxx] nie są już abonentami Spółki, długim okresem oferowania usług dodatkowych. Biorąc pod uwagę wyjaśnienia Petrotelu, a także wymagania czasowe oraz organizacyjno-techniczne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane przez Petrotel terminy wykonania jego zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczne wykonanie.

[119] Podsumowując, Prezes UOKiK za celowe uznał nałożenie na Petrotel obowiązku wykonania przedłożonego przez niego zobowiązania. Z tego względu przestanka określona w punkcie 3) również została spełniona.

[120] Mając na uwadze powyższe, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.**

Obowiązek złożenia sprawozdania o realizacji nałożonego zobowiązania

[121] Stosownie do art. 28 ust. 3 *uokik* w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej *ustawy* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań m.in. w formie sprawozdania. Z uwagi na treść ww. przepisu Spółka została zobowiązana do **złożenia sprawozdania** z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania. Informacje oraz dokumenty, jakie Petrotel powinien przekazać Prezesowi Urzędu zostały szczegółowo określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji**²⁸. W punkcie tym wskazano również, że Spółka powinna je przedstawić w **terminie 9 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

[122] Zdaniem Prezesa Urzędu informacje oraz dokumenty określone w **punkcie II. sentencji niniejszej decyzji** są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy Petrotel faktycznie wywiązał się z nałożonego na niego zobowiązania. Ponadto wyznaczony Spółce termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania oraz o szczegółowości tej informacji²⁹.

[123] Mając na uwadze powyższe, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji.**

²⁸ Z ich treścią można się zapoznać na str. 11 - 13 niniejszej decyzji.

²⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 i 1705) w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 1550, z późn. zm., dalej: „KPC”, „Kodeks postępowania cywilnego”) - od niniejszej decyzji Petrotelowi Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1144, z późn. zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd.1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Ponadto art. 117 § 3 KPC stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 KPC wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz

