



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922  
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-9/06/ZR/

Wrocław, 25 lipca 2006

**DECYZJA RWR 33/2006**

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (tj.: Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie przedsiębiorcy **Telefonia Dialog S.A.** z siedzibą we Wrocławiu polegające na naruszeniu art. 59 ust. 1 z ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), poprzez uregulowanie w punkcie 12.2 „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 Taniej” uprawnienia abonenta do zwolnienia z poniesienia opłaty wyrównawczej stanowiącej równowartość udzielonych rabatów w ramach oferty „Dialnet DSL 1 Taniej” w taki sposób, iż nie zawarto w nim informacji, że uprawnienie to nie przysługuje w przypadku przeniesienia ww. usługi do innej lokalizacji – co stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji -  
**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 27 marca 2006 r.**

**UZASADNIENIE**

**I.**

W związku z otrzymaną skargą konsumencką na operatora telekomunikacyjnego - Telefonię Dialog Spółka Akcyjna z Wrocławia (zw. dalej: Spółka, Uczestnikiem postępowania) dotyczącą nieinformowania klientów o wszystkich warunkach uczestnictwa w ofercie specjalnej pod nazwą „DIALNET DSL 1 – Taniej”, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził postępowanie wyjaśniające w którym ustalił, iż zapis pkt 12.2. „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej” nie informuje precyzyjnie o możliwym zakresie dokonanej cesji umowy na innego klienta i wprowadza w błąd klienta co do możliwości przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług Dialnet DSL 1. Ustalono, że (zgodnie z zapisem § 11 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telefonię Dialog Spółka Akcyjna we Wrocławiu”), przeniesienie usługi DSL 1 do innej lokalizacji bez zmiany numeru między cedentem a cesjonariuszem nie jest możliwe. Tymczasem, zgodnie z treścią pkt 12.2.

„Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej”: „Zobowiązanie Klienta do uiszczenia opłaty wyrównawczej określonej w pkt 11 niniejszego regulaminu nie powstaje jeżeli (...) Klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usług DIALNET DSL 1 zawartej w ramach „Oferty” na innego klienta”.

Wobec powyższego stanu faktycznego, Prezes Urzędu, wszczął w przedmiotowej sprawie – postanowieniem nr 49/2006 z dnia 10 marca 2006 r. - postępowanie administracyjne w sprawie naruszenia przez Telefonię Dialog S.A. zbiorowych interesów konsumentów o których stanowi art.23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów , polegającego na naruszeniu art. 59 ust. 1 z ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), poprzez uregulowanie w punkcie 12.2 „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1. Taniej” uprawnienia abonenta dotyczącego przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług internetowych na innego klienta, z naruszeniem obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

(dowód: karta 1, 3)

Ponadto - postanowieniem nr 50/2006 z dnia 10 marca 2006 r. – Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów, wszystkie materiały uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 402-3/06/ZR).

(dowód: karta 2)

2. W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, w piśmie z dnia 30 marca 2006 r. Spółka wyjaśniła między innymi, iż przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy zawartej w ramach w/w oferty na innego klienta odnosi się do uiszczenia opłaty wyrównawczej i nie oznacza to iż przeniesienie praw i obowiązków nie podlega żadnym ograniczeniom. W opinii Spółki, punkt. 12 „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1- Taniej” należy interpretować całościowo a zobowiązanie klienta do uiszczenia opłaty wyrównawczej nie powstaje, gdy klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usług Dialnet DSL 1 zawartej w ramach Oferty na innego klienta. Ponadto punkt 12 nie wskazuje na to, iż następuje to bezwarunkowo i w każdej sytuacji. Warunki cesji zostały jasno sformułowane w „Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” do którego odesłanie znajduje się w pkt. 14 „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1- Taniej”. Tak więc, zobowiązanie klienta do uiszczenia opłaty wyrównawczej nie powstaje, gdy klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu lub nieruchomości. W powyższym piśmie, Telefonia Dialog S.A. poinformowała także, iż postanowiła zmienić kwestionowany przez Prezesa UOKiK zapis dotyczący przeniesienia praw i obowiązków z umów w regulaminach promocji i w związku z tym - z dniem 27 marca 2006 r. - dokonano stosownych zmian, poprzez powtórzenie zapisów regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący przy wszystkich usługach oferowanych przez Telefonię Dialog S.A.

(dowód: karta 4-7)

## **II. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

1. Uczestnik postępowania – **Telefonia Dialog Spółka Akcyjna** z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą w rozumieniu art.4 pkt 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* prowadzącym działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, zarejestrowanej w Krajowym Rejestrze Sądowym przy Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000003850.

Przedmiotem działania przedsiębiorcy jest między innymi świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz indywidualnych klientów (konsumentów), na obszarze Polski.

Według informacji zamieszczonych na oficjalnej stronie internetowej Spółki ([http://www.dialog.pl/poznajnasblizej\\_historia.php](http://www.dialog.pl/poznajnasblizej_historia.php)), posiada ona obecnie zezwolenie na prowadzenie działalności w ośmiu byłych województwach: bielskim, elbląskim, jeleniogórskim, legnickim, łódzkim, wałbrzyskim, wrocławskim, zielonogórskim, a także w kilkunastu podwarszawskich gminach a obszar, na których budowana jest sieć Dialogu, stanowią 13 procent powierzchni kraju, które zamieszkuje 6 milionów Polaków. (dowód: karta 24-28 oraz karta 25 akt sprawy RWR 402-3/06/ZR)

2. W związku z nową ofertą adresowaną do abonentów którzy podpisali umowy w okresie od 21 czerwca 2005 r. do 31 marca 2006 r., w zakresie wymienionej wyżej działalności, Telefonia Dialog S.A. wprowadziła do obrotu nowy wzorzec umowy pn. „Regulamin Oferty Specjalnej – Dialnet DSL 1 – Taniej”. W ramach tej oferty – zgodnie z pkt 10.1 – klientowi udzielano 99% rabatu w opłacie za uzyskanie dostępu do usługi dostępu do Internetu „Dialnet DSL 1” (z 400 zł netto do 4zł netto) oraz 44,29% rabatu w opłacie abonamentowej z kwoty (149 zł netto do 83 zł netto) przez okres 12 miesięcy od zawarcia umowy pod warunkiem zobowiązania się klienta do nie rozwiązywania umowy przez kolejnych 12 miesięcy od zawarcia umowy promocyjnej. Zgodnie z punktem 11 tego regulaminu, w sytuacji niedopełnienia ww. warunku przez klienta, operator ma prawo żądać od niego uiszczenia tzw. opłaty wyrównawczej stanowiącej różnicę między kwotą promocyjną a kwotą przed rabatem. Jednocześnie zgodnie z punktem 12.2. ww. regulaminu:

*„12. Zobowiązanie Klienta do uiszczenia opłaty wyrównawczej określonej w pkt 11 niniejszego regulaminu nie powstaje jeżeli:*

*(...)12.2. Klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usług DIALNET DSL 1 zawartej w ramach „Oferty” na innego klienta(...).”*

Zdaniem Spółki, powyższy zapis dotyczy tylko sytuacji cesji umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach jednego lokalu a klient powinien wywnioskować powyższy fakt z brzmienia § 11 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telefonię Dialog S.A.”. Ponadto przedsiębiorca wskazał, że „Cennik usług internetowych w Sieci Dialnet” nie przewiduje możliwości realizacji przeniesienia umowy na innego klienta zamieszkałego pod innym adresem z czym klient także miał możliwość się zapoznać.

(dowód: karta 4, oraz karta 4-5 akt sprawy RWR 402-3/06/ZR)

3. Po wszczęciu przedmiotowego postępowania, Spółka zmieniła ww. zapis 12.2. dotyczący przeniesienia praw i obowiązków z umów w regulaminach promocji poprzez powtórzenie zapisów regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący przy wszystkich usługach oferowanych przez Telefonię Dialog SA w ten sposób, iż zapis ten otrzymał następujące brzmienie:

*„Klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz Umowy o Świadczenie Usługi DSL zawartej w ramach Promocji na innego Klienta, zgodnie z procedurą określoną w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telefonię Dialog S.A. z siedzibą we Wrocławiu. W przypadku przeniesienia praw i obowiązków, Klient je przejmujący może skorzystać z Promocji w okresie niewykorzystanym przez poprzedniego Abonenta”;*

Powyższą zmianę wprowadzono do ww. regulaminu z dniem **27 marca 2006 r.** i w związku z tym Spółka przesłała także zmieniony „Regulamin Oferty Specjalnej – Dialnet DSL 1 – Taniej”, jak również nowe wersje regulaminów dotyczące innych ofert w zakresie świadczenia usług dostawy Internetu..

### III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:

Podstawą do rozstrzygnięcia danej sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest: określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Art. 23a ust. 1 zd. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* wskazuje, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie **bezprawne** działanie przedsiębiorcy”, natomiast art. 23a ust. 2 tej ustawy stanowi między innymi, iż „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”:

Do stwierdzenia praktyki o której mowa art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

#### Ad 1)

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Aktem prawnym, który ma zastosowanie do oceny przedmiotowej sprawy jest ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.). Stosownie do art.59 ust.1 tej ustawy: „Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości i dostarczanym nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie”. Ponadto, w art.60 Prawa telekomunikacyjnego wymieniono elementy, które w szczególności powinien określać regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, tj.:

- „1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową;
- 3) zasady wypłaty kar umownych;
- 4) zakres obsługi serwisowej;
- 5) standardowe warunki umowy, w tym wskazanie minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony;
- 6) tryb postępowania reklamacyjnego”.

Kwestionowana przez Prezesa Urzędu treść „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1. Taniej” w punkcie 12.2, stanowi, że:

„Zobowiązanie Klienta do uiszczenia opłaty wyrównawczej określonej w pkt 11 niniejszego regulaminu nie powstaje jeżeli (...) Klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usług DIALNET DSL 1 zawartej w ramach „Oferty” na innego klienta”.

Z treści powyższego zapisu jasno wynika więc, że w razie skorzystania przez klienta z oferty Dialnet DSL 1 Taniej” i następnie ewentualnego przeniesienia (w czasie trwania umowy) praw i obowiązków na innego klienta, nie będzie musiał on ponosić tzw. opłaty wyrównawczej, stanowiącej równowartość udzielonych klientowi rabatów przewidzianych w ramach oferty „Dialnet DSL 1 Taniej”. Cytowany przepis regulaminu nie zawiera żadnych dodatkowych warunków ani szczególnych odesłań do innych regulaminów.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty, Spółka wskazała, iż przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy zawartej w ramach w/w oferty na innego klienta odnosi się do uiszczenia opłaty wyrównawczej i nie oznacza to, że przeniesienie praw i obowiązków nie podlega żadnym ograniczeniom.

W opinii Spółki, punkt 12 Regulaminu Dialnet DSL 1 Taniej należy interpretować całościowo. Zobowiązanie klienta do uiszczenia opłaty wyrównawczej nie powstaje, gdy klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usług Dialnet DSL 1 zawartej w ramach ww. oferty na innego klienta a punkt 12 nie wskazuje na to, iż następuje to bezwarunkowo i w każdej sytuacji. Warunki cesji zostały jasno sformułowane w „Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” do którego odesłanie znajduje się w pkt. 14 „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 Taniej”. Reasumując, zdaniem Spółki zobowiązanie klienta do uiszczenia opłaty wyrównawczej nie powstaje tylko w wypadku, gdy klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu lub nieruchomości. Spółka wskazała także na fakt, iż klient powinien wiedzieć, iż przeniesienie numeru na innego klienta, pod inny adres nie jest w ogóle możliwe, ponieważ taka operacja nie jest wyszczególniona w „Cenniku usług internetowych w sieci Dialnet”.  
(dowód: karta 4-7, oraz karta 4-5 akt sprawy RWR 402–3/06/ZR)

Spółka podniosła, iż wobec tak sprecyzowanych zapisów dotyczących przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy w regulaminie uczyniła zadość obowiązkowi informacyjnemu, pomimo iż – w jej opinii - nie ma takiego obowiązku ustawowego, ponieważ cytowany wyżej artykuł 60 *Prawa telekomunikacyjnego* nie zobowiązuje operatora do sprecyzowania w regulaminie zapisów dotyczących przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy. W tej sytuacji udzielenie informacji było wyczerpujące i klient-abonent mógł się z nimi zapoznać.

Niezależnie od powyższego Spółka zmieniła jednak ww. zapis 12.2. dotyczący przeniesienia praw i obowiązków z umów w regulaminach promocji poprzez powtórzenie zapisów regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący przy wszystkich usługach oferowanych przez Telefonię Dialog SA. Jak wspomniano, powyższą zmianę wprowadzono do ww. regulaminu z dniem **27 marca 2006 r.**

Prezes Urzędu nie podziela argumentacji Spółki:

„Regulamin Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej” jest regulaminem szczególnym w stosunku do „Regulaminu świadczenia usług internetowych przez Telefonię Dialog S.A.” oraz do „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telefonię Dialog S.A.”, ponieważ dotyczy tylko jednej, konkretnej oferty. Stosując przez analogię obowiązującą na gruncie polskiego prawa cywilnego zasadę *lex specialis derogat legi generali*, należy uznać pierwszeństwo wszelkich regulacji wynikających z „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet

DSL 1 – Taniej” przed pozostałymi dwoma wymienionymi regulaminami, mającymi względem niego charakter ogólny.

W związku z powyższym, odesłanie w punkcie 14 „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej” do „Regulaminu świadczenia usług internetowych przez Telefonię Dialog S.A.” oraz do „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telefonię Dialog S.A.”, ma miejsce tylko w kwestiach, które nie będą w „Regulaminie Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej” uregulowane w ogóle, lub w przypadku wyraźnego odesłania do konkretnych postanowień regulaminów ogólnych (drugi sposób regulacji Spółka zastosowała po wprowadzeniu zmian do ww. regulaminu z dniem 27 kwietnia br.)

W rozpatrywanym stanie faktycznym, taka sytuacja nie miała miejsca, ponieważ postanowienie punktu 12.2 „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej” jest jednoznaczne i wyczerpujące, jeśli chodzi o wskazanie sytuacji kiedy klient jest zwolniony z poniesienia opłaty wyrównawczej. Następuje to w sytuacji, gdy „(...) Klient przeniesie prawa i obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usług DIALNET DSL 1 zawartej w ramach „Oferty” na innego klienta (...)”. W opinii Prezesa Urzędu, sformułowanie „inny klient” jednoznacznie odnosi się do każdej osoby trzeciej i nie ma żadnych podstaw do przyjęcia stwierdzenia Spółki, iż w tym zapisie chodzi tylko o osoby zamieszkujące z abonentem pod tym samym adresem. Tak więc nie ma znaczenia fakt, iż sposób przeniesienia numeru jest uregulowany w § 11 „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telefonię Dialog S.A.”, ponieważ odnosi się on do sytuacji przeniesienia numeru tylko w ramach jednego lokalu.

Nie do przyjęcia jest również argumentacja Spółki, iż klient powinien wiedzieć o tym, że przepisanie numeru pod inny adres nie jest w ogóle możliwe, ponieważ takiej usługi nie przewiduje „Cennik usług internetowych w sieci Dialnet”. Wspomniany dokument również stanowi przepisy ogólne w stosunku do „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej”. W opinii Prezesa Urzędu, klient – kierując się choćby powszechnie stosowaną na gruncie stosunków cywilnoprawnych zasadą *lex specialis derogat legi generali* - miał podstawy zinterpretować zapisy „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej” w ten sposób, iż wprowadzają one nowe zasady w stosunku do regulaminów ogólnych i cennika. Skarga konsumentka Mariusza Osowskiego z Wrocławia przesłana do Delegatury UOKiK we Wrocławiu potwierdza taką hipotezę. Konsument stwierdza m.in., że przy takiej regulacji kwestii przeniesienia numeru na innego klienta „ten punkt umowy [tj. pkt 12.2. Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1 – Taniej] stoi w sprzeczności z regulaminem usług powszechnych [tj. Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telefonię Dialog S.A.]”.

(dowód: karta 3 akt sprawy RWR 402–3/06/ZR)

Mając powyższe na względzie należy uznać, iż sposób regulacji kwestii przeniesienia numeru został uregulowany w sposób, który wprowadza klienta w błąd co do stanu faktycznego jaki będzie miał miejsce w sytuacji zamiaru przeniesienia numeru na innego klienta. Wbrew opinii Spółki, jest to postanowienie istotne jeżeli chodzi o ofertę „Dialnet DSL 1 – Taniej”, ponieważ jest to jedna z okoliczności zwalniających klienta od poniesienia tzw. opłaty wyrównawczej, tj. swego rodzaju kary umownej. W tej sytuacji nie ma znaczenia – również podnoszona przez Spółkę – okoliczność, że art.60 *Prawa Telekomunikacyjnego* nie wymienia określenia zasad przeniesienia numeru, jako obligatoryjnego elementu regulaminu świadczenia usługi, ponieważ punkt 3 tego przepisu wymienia „zasady wypłat kar umownych”, co jest wystarczającą podstawą zobowiązującą Spółkę do uregulowania tej kwestii w przedmiotowym regulaminie.

Reasumując, w rozpatrywanej sprawie bezprawność działania polega na naruszeniu przez Spółkę art. 59 ust.1 *Prawa telekomunikacyjnego* stwierdzający m.in. że „Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany **do określenia zakresu i warunków wykonywania usług telekomunikacyjnych** w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości i dostarczanym nieodpłatnie abonentowi (...), w ten sposób, iż zamieściła w „Regulaminie Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1- Taniej” punkt 12.2. wprowadzający klienta w błąd w zakresie jednej z okoliczności uprawniających klienta do zwolnienia z obowiązku uiszczenia tzw. opłaty wyrównawczej. Tym samym Spółka nie dopełniła obowiązku udzielenia konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

**Tak więc należy uznać, że została spełniona pierwsza z wymienionych wyżej przesłanek stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy.**

## **Ad 2)**

Analizując drugą przesłankę należy wyjaśnić, w jaki sposób opisane wyżej bezprawne działania godzą w zbiorowy interes konsumentów.

Niewątpliwie naruszenie interesu konsumentów następuje wówczas, gdy przedsiębiorca działa sprzecznie z przepisami prawa, regulującymi prawa konsumentów, a także, gdy nie otrzymują oni od przedsiębiorcy pełnej informacji o swoich prawach i obowiązkach.

W rozpatrywanym stanie faktycznym działanie Spółki bezpośrednio godzi w interesy konsumentów w chwili, gdy klient – nabywca usługi w ramach „Oferty Specjalnej Dialnet DSL 1Taniej” - wystąpi z wnioskiem o przeniesienie numeru na rzecz innego abonenta. Treść punktu 12.2. zachęca konsumenta od skorzystania z oferty, nawet w przypadku przyszłego zamiaru odstąpienia od umowy, jeszcze w okresie kiedy zachodziłaby konieczność poniesienia tzw. opłaty wyrównawczej, swoistej kary umownej za niewywiązanie się klienta z warunku uczestnictwa w promocji przez określony czas. Taka sytuacja miała miejsce w przypadku konsumenta Mariusza Osowskiego, który przystępując do ww. oferty miał zamiar w bliskiej przyszłości przenieść numer na innego abonenta.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa *o ochronie konkurencji i konsumentów* nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 23a ust. 1 zd. 2, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw bliżej nieokreślonej liczby konsumentów, klientów Telefonii Dialog S.A., tych którzy skorzystali lub potencjalnie mogą skorzystać z usług Spółki. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu usługobiorców, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy kontrahentów Telefonii Dialog S.A.

**Mając powyższe na względzie, należy uznać, iż opisane działania Telefonii Dialog S.A. godzą w zbiorowy interes konsumentów, a tym samym została spełniona druga z wymienionych wyżej przesłanek do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.**

**W związku ze spełnieniem obu przesłanek - należało zachowanie Telefonii Dialog S.A., uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

Jednakże zgodnie z art. 23e ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a. W związku z oświadczeniem Telefonii Dialog S.A. o wycofaniu się ze stosowania kwestionowanego zapisu z dniem 27 marca 2006 r., oraz w związku z przesłaniem nowego wzoru „Regulaminu Oferty Specjalnej Dialnet 1 – Taniej”, Prezes Urzędu – zgodnie z art.23e ust.2 ww. ustawy - wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził **zaniechanie jej stosowania z dniem 27 marca 2006 r.**

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

Telefonia Dialog S.A.  
pl. Jana Pawła II 1  
50-136 Wrocław