



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań  
tel. 618-521-517, 618-527-750, fax 618-518-644  
e-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 7 sierpnia 2015 r.

RPZ- 61-1/15/MM/

**DECYZJA nr RPZ 9/2015**

Na podstawie art. 33 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184; dalej jako u.o.k.k.) oraz w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu w związku z podejrzeniem stosowania przez Piotra Ziemińnicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „Echostar Studio” Zakład Techniki Satelitarnej „Tele 4”, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

- I** na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się** działania Piotra Ziemińnicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „Echostar Studio” Zakład Techniki Satelitarnej „Tele 4”, polegające na obciążaniu abonentów, którzy rozwiązują umowę lub z którymi rozwiązywana jest umowa przez dostawcę usług z winy abonenta, opłatą wynikającą z ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umowy, obliczoną w sposób sprzeczny z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 243; dalej jako prawo telekomunikacyjne) **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 grudnia 2014 r.,**

- II** na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakłada się** na Piotra Ziemińnicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „Echostar Studio” Zakład Techniki Satelitarnej „Tele 4” w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 12 026,00 zł** (słownie dwanaście tysięcy dwadzieścia sześć złotych).

**UZASADNIENIE**

Postanowieniem z dnia 8 sierpnia 2014 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu (dalej: „Prezes UOKiK”) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania Piotra Ziemińnicza, prowadzącego

działalność gospodarczą pod firmą „Echostar Studio” Zakład Techniki Satelitarnej „Tele 4” (dalej również jako: Przedsiębiorca), polegające na świadczeniu usług telekomunikacyjnych mogą, stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: u.o.k.k.).

W ocenie Prezesa UOKiK, zebrany w toku postępowania wyjaśniającego materiał dowodowy uzasadniał podejrzenie naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów u.o.k.k., dlatego postanowieniem z dnia 7 stycznia 2015 r. wszczęto wobec Piotra Ziemińwicz postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na obciążaniu abonentów, którzy rozwiązują umowę lub z którymi rozwiązywana jest umowa przez dostawcę usług z winy abonenta, opłatą wynikającą z ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umowy, obliczoną w sposób sprzeczny z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 243).

Pismem z dnia 7 stycznia 2015 r. Przedsiębiorca został zawiadomiony o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ustosunkowując się do przedstawionego zarzutu w pismach z dnia 4 lutego, 9 marca, 3 kwietnia oraz 2 czerwca 2015 r., Przedsiębiorca przyznał, że dokonywał rozliczeń bonifikat w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne, twierdząc jednocześnie, że jego działanie było korzystniejsze dla konsumentów. Przedsiębiorca oświadczył, że z dniem 3 września 2014 r. zaniechał niewłaściwego naliczania udzielonych bonifikat. Formalnie zmiana ta nastąpiła w dniu 21 grudnia 2014 r., tj. po zmianie regulaminu świadczonych usług telekomunikacyjnych.

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

Piotr Ziemińwicz prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą: „Echostar Studio” Zakład Techniki Satelitarnej „Tele 4” w Poznaniu na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest świadczenie usług dostępu do Internetu, telefonii stacjonarnej oraz telewizji kablowej na terenie miasta Poznania oraz miejscowości położonych w powiecie poznańskim: Biedruska, Rokietnicy, Mosiny, Swarzędza, Promnic, Lusowa oraz Suchego Lasu.

W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że w stosunkach z konsumentami Przedsiębiorca stosuje wzór umowy abonenckiej, specyfikacji usług oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

W stosowanym wzorze umowy abonenckiej w okresie od dnia 1 czerwca 2013 r. do dnia 20 grudnia 2014 r. znajdowało się postanowienie § 7 pt. „Warunki rozwiązania umowy” o następującej treści (cytowane są § 7 ust. 2 oraz § 7 ust. 5-6):

*2. Użytkownik rozwiązujący umowę przed terminem podanym w Specyfikacji Usług zobowiązany jest do uiszczenia opłaty na rzecz Operatora z tytułu rozszczenia związanego z ulgą przyznaną Użytkownikowi przy podpisywaniu umowy. Opłaty, które należy uiścić w takiej sytuacji określa Specyfikacja Usług. Wysokość ulgi zwana dalej bonifikatą oznacza kwotę stanowiącą sumę upustów udzielonych Użytkownikowi na dzień zawarcia umowy, będącą różnicą pomiędzy cenami standardowymi, a ceną promocyjną oferowaną Użytkownikowi w ramach promocji.*

*5. W związku z udzieleniem Użytkownikowi przez Operatora bonifikaty w cenie zamówionych przez Użytkownika usług telekomunikacyjnych, strony ustalają, że*

*jeśli umowa zostanie rozwiązana z winy Użytkownika lub na skutek wypowiedzenia umowy przez Użytkownika przed datą określoną w Specyfikacji Usług to Użytkownik jest zobowiązany do zwrotu udzielonych Użytkownikowi przez Operatora bonifikat w czasie trwania umowy (tj. od dnia jej podpisania do dnia rozwiązania) na zasadach określonych w §7.6.*

*6. Użytkownik zobowiązuje się do zapłacenia w pełnej wysokości na rachunek Operatora określonej w §7.5. kwoty, w nieprzekraczalnym terminie 15 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty lub od daty odmowy odebrania wezwania do zapłaty lub od daty zwrotu wezwania do zapłaty z powodu nie podjęcia listu poleconego. Po upływie w/w terminu Operator ma prawo wszcząć postępowanie windykacyjne.*

Definicja bonifikaty została zawarta w § 2 ust. 3 stosowanego przez Przedsiębiorcę „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ZTS Echostar Studio Piotr Ziemięwicz”:

*Bonifikata – ulga przyznana Użytkownikowi przez Operatora w związku z podpisaniem umowy na warunkach promocyjnych. Jest to różnica pomiędzy ceną standardową, a ceną promocyjną.*

W konsekwencji, w przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony, Przedsiębiorca mógł rozliczać przyznaną przy zawieraniu umowy ulgę (bonifikatę) według stanu na dzień zawarcia umowy, zatem nie w sposób proporcjonalny, uwzględniający okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

W toku postępowania Przedsiębiorca przedstawił nowy wzór umowy oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, które zostały przez niego wprowadzone do stosowania w obrocie z konsumentami w dniu 21 grudnia 2014 r. Poprawiony wzorzec umowy nie zawiera ww. postanowień dotyczących rozliczania bonifikaty względem konsumentów, którzy wypowiadają umowę zawartą na czas określony. Obecnie (tj. od dnia 21 grudnia 2014 r.) regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych zawiera § 10 ust. 3, który stanowi:

*W przypadku zawarcia Umowy, na podstawie której Użytkownikowi została przyznana Bonifikata, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Użytkownika lub przez Dostawcę z winy Użytkownika przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Użytkownikowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Użytkownika będącego Konsumentem Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Urządzenie końcowe.*

Obecna wersja regulaminu stanowi w tym aspekcie odzwierciedlenie art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, o którym mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

W okresie od dnia 1 stycznia 2013 r. do dnia 31 grudnia 2013 r. Przedsiębiorca zawarł z konsumentami [usunięto]. Natomiast w okresie od dnia 1 stycznia 2014 r. do dnia 14 sierpnia 2014 r. zawarło z konsumentami [usunięto] umowy. W 2013 r. miało miejsce [usunięto] sytuacji, w których według Przedsiębiorcy uzasadnione było rozliczenie ulg przyznanym klientom. W roku 2014 wystąpiły [usunięto] takie przypadki.

W piśmie z dnia 7 listopada 2014 r., Przedsiębiorca oświadczył, że „w przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych przed upływem uzgodnionego terminu, wartość naliczanych do zwrotu bonifikat jest z reguły pomniejszana. W niektórych przypadkach naliczone kwoty uwzględniają jedynie poniesione w związku z promocją koszty, a są też przypadki, gdy firma zupełnie odstępuje od rozliczenia bonifikaty”. Na poparcie tej tezy, Przedsiębiorca przedłożył (w załączeniu do pisma z dnia 4 lutego 2015 r.) zestawienie rozliczeń bonifikat w roku 2013 i 2014.

Stosownie do oświadczenia Przedsiębiorcy, spośród [usunięto] przypadków rozliczenia ulgi przyznanej konsumentom przy zawieraniu umowy na czas określony w 2013 roku, w [usunięto] przypadkach doszło do rozliczenia ulgi w sposób mniej korzystny dla konsumenta, niż wynikałoby to z prawa telekomunikacyjnego (uszczerbek konsumentów wynosił odpowiednio [usunięto] zł oraz [usunięto] zł). W pozostałych przypadkach rozliczenie ulgi było według Przedsiębiorcy korzystniejsze dla konsumentów niż jej rozliczanie na podstawie przepisów prawa telekomunikacyjnego.

W roku 2014, spośród [usunięto] przypadków rozliczenia ulgi, [usunięto] doszło do mniej korzystnego dla konsumentów rozliczenia bonifikaty (ich uszczerbek wynosił odpowiednio [usunięto] zł oraz [usunięto] zł). We wszystkich pozostałych przypadkach, według Przedsiębiorcy, rozliczenie przyznanej ulgi było bardziej korzystne dla konsumentów.

Z zestawienia przedłożonego przez Przedsiębiorcę wynika zatem, że w większości przypadków różnica w sposobie rozliczania bonifikat według zasad ustalonych przez Przedsiębiorcę była korzystniejsza dla konsumentów niż w przypadku stosowania zasad ustalonych w prawie telekomunikacyjnym. Przedsiębiorca nie przedstawił jednak metody wyliczenia wyżej wskazanych różnic; nie można było jej też odtworzyć na podstawie przesłanych przez Przedsiębiorcę dokumentów, które były przedmiotem wezwania Prezesa UOKiK ani też zweryfikować poprawności tej metody. Przykładowo, według oświadczenia Przedsiębiorcy, klient któremu przypisano numer [usunięto] powinien według norm prawa telekomunikacyjnego zwrócić bonifikatę w wysokości [usunięto] zł. Natomiast Przedsiębiorca zażądał od niego zwrotu kwoty w wysokości [usunięto] zł. Ponadto, klient uiścił jedynie [usunięto] zł, co według Przedsiębiorcy przyniosło abonentowi korzyść w wysokości [usunięto] zł. Prezes UOKiK wezwał Przedsiębiorcę do przedłożenia wszelkiej dokumentacji i korespondencji związanej z rozliczeniem bonifikaty wynikającej z tej umowy. W odpowiedzi Przedsiębiorca przesłał jedynie: kopię oświadczenia konsumentki o odstąpieniu od umowy, odpowiedź Przedsiębiorcy, zawierająca informację o wystawieniu faktury pro forma na kwotę [usunięto] zł oraz notatkę służbową dotyczącą rozmowy telefonicznej z konsumentką, podczas której ustalono wysokość zwrotu na kwotę [usunięto] zł. Należy podkreślić, że w przypadku żadnego abonenta Przedsiębiorca nie przedłożył dokumentacji, na podstawie której można ustalić wysokość należnej bonifikaty.

W [usunięto] wymienionych wyżej wypadkach, gdy rozliczenie bonifikaty według reguł ustalonych przez Przedsiębiorcę było mniej korzystne niż na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa telekomunikacyjnego, Przedsiębiorca w dniach 19-20 stycznia 2015 roku (czyli po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów) wystawił faktury korygujące i zwrócił konsumentom należne im kwoty, wynikające z różnicy w dokonany rozliczeniu. Według oświadczenia Przedsiębiorcy, przypadek niekorzystnego rozliczenia bonifikaty dotyczył między innymi konsumentki, której przypisano nr abonenta [usunięto]. Również w tym wypadku Przedsiębiorca został wezwany do przedłożenia wszelkiej dokumentacji związanej z rozliczaniem przyznanej ulgi. Niemniej, przesłane dokumenty zawierają jedynie informację o wystawieniu faktury pro forma oraz faktury korygującej i nie jest możliwe na ich podstawie odtworzenie metody obliczania bonifikaty należnej do zwrotu.

W 2014 r. Przedsiębiorca osiągnął przychód z pozarolniczej działalności gospodarczej w wysokości [usunięto] zł.

### **Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

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

W ocenie Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się klientami Przedsiębiorcy, tj. zawrzeć z nim umowę dotyczącą świadczenia usług dostępu do Internetu, telefonii stacjonarnej oraz telewizji kablowej. Działania Piotra Ziemiłowicza nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów – obecnych i przyszłych kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że Piotr Ziemiłowicz jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.k., albowiem prowadzi ona indywidualną działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. W konsekwencji, działania Przedsiębiorcy podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów u.o.k.k.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przepis art. 24 ust. 2 ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (pkt 1), naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2) oraz nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Dla stwierdzenia stosowania ww. praktyk niezbędne jest, aby zachowanie przedsiębiorcy było **bezprawne i naruszało zbiorowy interes konsumentów**.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. J. Szwai, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000 r., s. 117-118). Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów.

## Bezprawność

Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k. polegającej na obciążaniu abonentów, którzy rozwiązują umowę lub z którymi rozwiązywana jest umowa przez dostawcę usług z winy abonenta, opłatą wynikającą z ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umowy, obliczoną w sposób sprzeczny z art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego.

W sprawie bezspornym jest, że w okresie od dnia 1 czerwca 2013 r. do dnia 20 grudnia 2014 r. Przedsiębiorca stosował wzór umowy abonenckiej, w którym znajdowało się postanowienie § 7 pt. „Warunki rozwiązania umowy” o następującej treści (cytowane są § 7 ust. 2 oraz § 7 ust. 5-6):

*2. Użytkownik rozwiązujący umowę przed terminem podanym w Specyfikacji Usług zobowiązany jest do uiszczenia opłaty na rzecz Operatora z tytułu roszczenia związanego z ulgą przyznaną Użytkownikowi przy podpisywaniu umowy. Opłaty, które należy uiścić w takiej sytuacji określa Specyfikacja Usług. Wysokość ulgi zwana dalej bonifikatą oznacza kwotę stanowiącą sumę upustów udzielonych Użytkownikowi na dzień zawarcia umowy, będącą różnicą pomiędzy cenami standardowymi, a ceną promocyjną oferowaną Użytkownikowi w ramach promocji.*

*5. W związku z udzieleniem Użytkownikowi przez Operatora bonifikaty w cenie zamówionych przez Użytkownika usług telekomunikacyjnych, strony ustalają, że jeśli umowa zostanie rozwiązana z winy Użytkownika lub na skutek wypowiedzenia umowy przez Użytkownika przed datą określoną w Specyfikacji Usług to Użytkownik jest zobowiązany do zwrotu udzielonych Użytkownikowi przez Operatora bonifikat w czasie trwania umowy (tj. od dnia jej podpisania do dnia rozwiązania) na zasadach określonych w §7.6.*

*6. Użytkownik zobowiązuje się do zapłacenia w pełnej wysokości na rachunek Operatora określonej w §7.5. kwoty, w nieprzekraczalnym terminie 15 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty lub od daty odmowy odebrania wezwania do zapłaty lub od daty zwrotu wezwania do zapłaty z powodu nie podjęcia listu poleconego. Po upływie w/w terminu Operator ma prawo wszcząć postępowanie windykacyjne.*

Jak wykazano powyżej, cytowane postanowienia stosowane były w praktyce obrotu konsumenckiego i nie stanowiły jedynie informacji o sposobie rozliczania bonifikat oraz uprawnieniach przysługujących konsumentom w związku z rozwiązaniem umowy zawartej na czas określony.

Zgodnie z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne:

*W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.*

Wykładnia art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego prowadzi do wniosku, że przepis ten wyznacza maksymalną wysokość opłaty pobieranej od abonenta w związku z wypowiedzeniem umowy na czas oznaczony. Jego interpretacja prowadzi do jednoznacznego wniosku, że przy dokonywaniu rozliczeń ulgi w takim przypadku należy ją pomniejszyć o proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Przy dokonywaniu tych rozliczeń pod uwagę należy brać wartość ulgi na dzień rozwiązania umowy, a nie dzień jej zawarcia (M. Rogalski, Komentarz do art. 57 ustawy Prawo telekomunikacyjne, LEX 2010). W konsekwencji, należy stwierdzić, że działanie Przedsiębiorcy było sprzeczne z postanowieniem art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego.

Wobec powyższego, stosowany przez Przedsiębiorcę sposób rozliczania ulgi, rozumianej przez niego jako „kwota stanowiąca sumę upustów udzielonych Użytkownikowi na dzień zawarcia umowy, będąca różnicą pomiędzy cenami standardowymi, a ceną promocyjną oferowaną Użytkownikowi w ramach promocji” w ten sposób, że Użytkownik zobowiązany był do uiszczenia opłaty z tytułu roszczenia związanego z ulgą przyznaną mu przy podpisywaniu umowy w wysokości odpowiadającej pełnej wartości tej ulgi, nie uwzględniał bezwzględnie wiążącej normy zawartej w art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego.

W piśmie z dnia 7 listopada 2014 r., Przedsiębiorca oświadczył, że „w przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych przed upływem uzgodnionego terminu, wartość naliczanych do zwrotu bonifikat jest z reguły pomniejszana. W niektórych przypadkach naliczone kwoty uwzględniają jedynie poniesione w związku z promocją koszty, a są też przypadki, gdy Firma zupełnie odstępkuje od rozliczenia bonifikaty”. Na poparcie tej tezy, Przedsiębiorca przedłożył (w załączeniu do pisma z dnia 4 lutego 2015 r.) zestawienie rozliczeń bonifikat w roku 2013 i 2014. Z zestawienia tego wynika, że w większości przypadków różnica w sposobie rozliczania bonifikat według zasad ustalonych przez Przedsiębiorcę była korzystniejsza dla konsumentów niż w przypadku stosowania zasad ustalonych w prawie telekomunikacyjnym. Przedsiębiorca nie przedstawił jednak metody wyliczenia wyżej wskazanych różnic; nie można było jej też odtworzyć na podstawie przesłanych przez Przedsiębiorcę dokumentów, które były przedmiotem wezwania Prezesa UOKiK ani też zweryfikować poprawności tej metody.

Niezależnie od liczby przypadków, w których stosowane przez Przedsiębiorcę zasady rozliczania bonifikat były bardziej czy mniej korzystne dla konsumentów rzeczywiście odstępujących od umowy niż reguły ustalone w prawie telekomunikacyjnym, należy uwzględnić przypadki konsumentów, którzy chcieliby skorzystać z ustawowego uprawnienia do odstąpienia od umowy i którzy nie realizowali go z uwagi na niekorzystne postanowienia umowy. Zaprezentowane przez Przedsiębiorcę zestawienie oddaje bowiem jedynie część problemu wynikającego ze stosowania postanowień umowy niezgodnych z prawem telekomunikacyjnym.

Po pierwsze, stosowana praktyka doprowadziła do sytuacji, w której treść stosunku prawnego między konsumentem a Przedsiębiorcą mogła być modyfikowana przez tego ostatniego w sposób dowolny, uznaniowy i niezależny od powszechnie obowiązujących oraz bezwzględnie wiążących przepisów prawa telekomunikacyjnego. W konsekwencji, mogło to prowadzić do zniekształcenia modelowego, ustalonego przez ustawodawcę charakteru relacji między konsumentami i przedsiębiorcami nawiązującymi tego rodzaju stosunki prawne.

Po drugie, w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zgromadzono dowody potwierdzające występowanie przypadków konsumentów, którzy rezygnowali



z przysługującego im ustawowo uprawnienia do odstąpienia od umowy wskutek stosowania przez Przedsiębiorcę niekorzystnych w ich odczuciu metod rozliczania udzielonej bonifikaty (karta nr 6 post. adm.) oraz przypadków, w których Przedsiębiorca odmawiał odstąpienia od rozliczenia bonifikaty w sposób niekorzystny dla konsumentów (karty 129-130; 144-150 post. adm.). Należy przy tym podkreślić, że nie jest możliwe dokładne ustalenie kręgu konsumentów, którzy mogli odstąpić od realizacji przysługującego im uprawnienia do odstąpienia od umowy wskutek stosowania przez Przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki. Decyzje takie konsumenci mogli bowiem podejmować bez nawiązywania kontaktu z Przedsiębiorcą czy składania zawiadomienia o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów do Prezesa UOKiK. Należy więc przyjąć, że wyżej opisane działanie mogło wpływać na decyzje konsumentów co do umowy zawartej z Przedsiębiorcą w ten sposób, że perspektywa obciążenia nieprawidłowo naliczoną bonifikatą mogła odwozдить ich od skorzystania z przysługujących im uprawnień.

Powyższe prowadzi do jednoznacznego wniosku, że Przedsiębiorca rozliczał przyznane konsumentom ulgi w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi i bezwzględnie wiążącymi normami prawa telekomunikacyjnego. Sprzeczność stosowanej praktyki z ww. postanowieniami prawa telekomunikacyjnego nie była też kwestionowana przez Przedsiębiorcę, w związku z czym należy uznać ów fakt za bezsporny.

### **Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów**

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

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.



W niniejszej sprawie skutkami działań Przedsiębiorcy dotknięty mógł być nieoznaczony z góry krąg konsumentów, którego nie da się zidentyfikować – wszyscy dotychczasowi i przyszli kontrahenci Przedsiębiorcy, zawierający z nim umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony. Z faktu posługiwania się przez Przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz wzorcem umowy wynika powtarzalność jego zachowania wobec takich osób. Potencjalnie wszyscy konsumenci byli adresatami oferty Przedsiębiorcy i mogli zawrzeć z nim umowę świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Przed wszystkim należy podkreślić, że w niniejszej sprawie nie został naruszony jedynie indywidualny interes czterech konsumentów, względem których – stosownie do oświadczenia Przedsiębiorcy – rozliczono przyznaną bonifikatę w sposób mniej korzystny, niż powinno mieć to miejsce na podstawie prawa telekomunikacyjnego. Po pierwsze, treść stosowanego przez Przedsiębiorcę postanowienia umownego sprawiała, że krąg konsumentów, których potencjalnie mogły dotknąć skutki bezprawnych działań Przedsiębiorcy był nieograniczony. Po drugie, co istotniejsze, opisana praktyka mogła oddziaływać nie tylko na tych konsumentów, którzy podjęli decyzję o realizacji przysługujących im uprawnień i wykonali je, ale również na konsumentów, którzy – wskutek takiej praktyki Przedsiębiorcy – odstąpili od realizacji tych uprawnień, pozostając związani umowami zawartymi z Piotrem Ziemińskim.

W konsekwencji, w niniejszej sprawie spełniona została przesłanka naruszenia przez Przedsiębiorcę zbiorowego interesu konsumentów.

Z uwagi na spełnienie obu przesłanek (bezprawność i naruszenie zbiorowego interesu konsumentów), Prezes Urzędu uznał działanie Przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Według oświadczenia Przedsiębiorcy, niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu, tj. we wrześniu 2014 roku zaprzestał niewłaściwego rozliczania udzielonych bonifikat, natomiast dnia 21 grudnia 2014 r. wprowadził do umowy nowe – zgodne z Prawem telekomunikacyjnym – zasady dokonywania rozliczeń tych ulg. Z uwagi na powyższe, na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 1 u.o.k.k. orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji i stwierdzono zaniechanie stosowania przedmiotowej praktyki, które miało miejsce najpóźniej z dniem 21 grudnia 2014 r.

### **Kara pieniężna**

W dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), na mocy której zmieniony został m.in. art. 106 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, regulujący kwestie nakładania na przedsiębiorcę kar pieniężnych. W rozpatrywanej sprawie Prezes Urzędu uwzględnił jednak, że niniejsze postępowanie administracyjne zostało wszczęte przeciwko Przedsiębiorcy przed wprowadzeniem ww. zmiany. Zgodnie z art. 3 powołanej ustawy, do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem w życie tej ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej. Z uwagi na fakt, że wymienione w art. 3 przepisy nie zawierają regulacji dotyczących nakładania kar pieniężnych za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niniejsza sprawa powinna być rozpoznana na podstawie przepisów dotychczasowych.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który choćby nieumyślnie

dopuszczył się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes UOKiK. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy te okoliczności, które Prezes UOKiK powinien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, w szczególności charakter i możliwe skutki przypisanej Przedsiębiorcy praktyki, Prezes UOKiK uznał za uzasadnione nałożenie kary pieniężnej w związku ze stwierdzoną praktyką polegającą na obciążaniu abonentów, którzy rozwiązują umowę lub z którymi rozwiązywana jest umowa przez dostawcę usług z winy abonenta, opłatą wynikającą z ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umowy, obliczoną w sposób sprzeczny z art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego.

W opinii Prezesa UOKiK, ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę przepisów u.o.k.k. Przedsiębiorca powinien przewidywać, że jego działania podejmowane w ramach prowadzonej działalności gospodarczej mogą być bezprawne i mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Tym samym, powinien dochować należytej staranności przy konstruowaniu wzorców umów świadczenia usług oraz, w przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez konsumenta lub z jego winy, rozliczać bonifikatę przyznaną konsumentom przy zawarciu tej umowy w sposób zgodny z powołanymi wyżej postanowieniami prawa telekomunikacyjnego.

W 2014 r. Przedsiębiorca osiągnął przychód w wysokości [usunięto] zł. Maksymalna kara pieniężna, do nałożenia której uprawniony był Prezes UOKiK wynosiła zatem [usunięto] zł.

Ustalając wysokość kary, Prezes UOKiK dokonał w pierwszej kolejności oceny wagi stwierdzonego naruszenia przepisów ustawy, wynikiem czego jest określona kwota bazowa. W dalszej kolejności Prezes UOKiK rozważył, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

Praktyka opisana w niniejszej decyzji dotyczy obciążania abonentów, którzy rozwiązują umowę lub z którymi rozwiązywana jest umowa przez dostawcę usług z winy abonenta, opłatą wynikającą z ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umowy, obliczoną w sposób sprzeczny z art. 57 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego. Praktyka ta ujawnia się na etapie wykonania umowy.

W opinii Prezesa UOKiK, stosowanie tej praktyki kształtuje w sposób niezgodny z prawem telekomunikacyjnym stosunki prawne między Przedsiębiorcą a konsumentami, którzy zawarli na czas określony umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Bonifikata przyznana im przy zawieraniu umowy rozliczana jest w sposób bezprawny oraz arbitralny, co prowadzi do niekorzystnego ukształtowania ich relacji z Przedsiębiorcą. Negatywne skutki praktyki mogą ujawnić się również w razie faktycznego nie skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy zawartej na czas określony pod wpływem praktyki stosowanej przez Przedsiębiorcę.

Prezes UOKiK uznał, że ww. okoliczności oraz okres trwania praktyki przekraczający rok uzasadniają ustalenie kwoty bazowej kary za to naruszenie na poziomie [usunięto]% przychodu Przedsiębiorcy w 2014 r., tj. [usunięto] zł po zaokrągleniu.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ww. kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Za okoliczność łagodzącą zostało uznane zaniechanie stosowania przedmiotowej praktyki w ten sposób, że Przedsiębiorca we wrześniu 2014 r. zaprzestał nieprawidłowego rozliczania udzielonych bonifikat, a w dniu 21 grudnia 2014 r. dostosował stosowany w obrocie konsumenckim regulamin usług telekomunikacyjnych do obowiązującego stanu prawnego. Mając na uwadze ww. okoliczność łagodzącą, Prezes UOKiK postanowił kwotę bazową wyliczoną na poprzednim etapie obniżyć o 30% tj. do kwoty [usunięto] zł po zaokrągleniu.

Nie było natomiast podstaw dla uznania za okoliczność łagodzącą faktu, że Przedsiębiorca dobrowolnie dokonał rekompensaty poniesionego przez konsumentów uszczerbku i zwrócił nadpłacone przez nich kwoty. Jak wykazano wcześniej, nie było bowiem możliwe dokonanie weryfikacji przedłożonych przez Przedsiębiorcę oświadczeń o kwotach, które obowiązani byli zapłacić konsumenci. Mimo kierowanych do Przedsiębiorcy wezwań, na podstawie przesłanych przez niego materiałów nie było możliwe ustalenie metody obliczania ulgi podlegającej zwrotowi. W konsekwencji, Prezes Urzędu nie mógł uznać, że Przedsiębiorca w sposób pełny i rzeczywisty dokonał rekompensaty szkód poniesionych przez wszystkich konsumentów w związku ze stosowaną przez niego praktyką.

Ostateczna wysokość kary pieniężnej nałożonej na przedsiębiorcę za stosowanie praktyki stwierdzonej sentencji wynosi zatem 12 026,00 zł, co stanowi [usunięto]% przychodu Przedsiębiorcy za 2014 r. oraz [usunięto]% kary maksymalnej, do nałożenia której uprawniony był Prezes Urzędu.

Zdaniem Prezesa Urzędu, orzeczona kara jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kara ta pełni przede wszystkim funkcję represyjną, stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ww. ustawy oraz prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu przez Przedsiębiorcę. Warto podkreślić także jej walor wychowawczy, odstrasżający innych przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) w zw. z art. 479<sup>28</sup> § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

z upoważnienia Prezesa

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

Otrzymuje:

Piotr Ziemięwicz  
„Echostar Studio” Zakład Techniki Satelitarnej „Tele 4”  
os. Bolesława Chrobrego 36/50  
60-861 Poznań